

MINISTERUL ADMINISTRAȚIEI ŞI INTERNELOR

INSPECTORATUL GENERAL AL POLIȚIEI ROMÂNE

SIMPOZIONUL

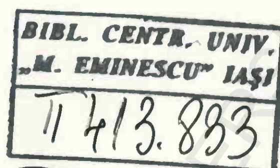
DE COMUNICĂRI ŞTIINȚIFICE

„Bipolaritatea performanței: individ - organizație"

PSIHOPOL III



Bucureşti, 18 - 19 martie 2009



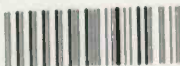
MINISTERUL ADMINISTRAŢIEI ŞI INTERNELOR
INSPECTORATUL GENERAL AL POLIŢIEI ROMÂNE

SIMPOZIONUL DE COMUNICĂRI ŞTIINŢIFICE

„Bipolaritatea performanţei: individ – organizaţie"

PSIHOPOL III





Bucureşti, 18–19 martie 2009

Coordonatori:
Psiholog dr. VERZA (FULGA) CRISTINA
Psiholog ISABELA CRACSNER

978-973-0-06482-7

Lucrare executată cu sprijinul Editurii M.A.I.

Responsabilitatea asupra formei şi conţinutului studiilor şi articolelor revine autorilor

ANALIZĂ ŞI DIAGNOZĂ ORGANIZAȚIONALĂ

COMUNICAREA NONVERBALĂ. MODUL ÎN CARE SEMNALELE NONVERBALE INTENSIFICĂ PUTEREA DE CONVINGERE

Ciobanu Ramona-Cristina*

Rezumat

Comunicarea nonverbală este un element de maximă importanţă pentru susţinerea şi menţinerea unei stări de conspirativitate şi surprindere în acţiunile întreprinse de forţele de poliţie, de jandarmi şi militari, în general, în misiunile interne şi externe, precum şi în aprecierea şi anticiparea unor reacţii neprevăzute ale adversarului cu care se confruntă şi care poate fi surprins în timpul acţiunii prin decodificarea gesturilor nonverbale.

I. Introducere

Semnalele nonverbale reprezintă o componentă esenţiala în majoritatea demersurilor persuasive. Vom utiliza teoria *potrivirii normative (regulatory-fit theory)* drept suport pentru înţelegerea efectelor pe care semnalele nonverbale le pot avea asupra eficienţei mesajului şi, în acelaşi timp, drept fundament pentru dezvoltarea unei noi tehnici de persuasiune. Dorim să arătăm că în cazul în care semnalele nonverbale ale unui emiţător menţin orientarea motivaţională a receptorului, acesta trăieşte experienţa *potrivirii normative* şi „a stării de bine", iar această experienţă influenţează eficienţa mesajului. Rezultatele experimentale confirmă aceste predicţii. Participanţii care au trăit experienţa *potrivirii normative* (participanţi cu focus de sine promotiv – *promotion-focus* – care au vizionat mesaje transmise într-o maniera nonverbală entuziastă şi participanţi cu focus de sine preventiv – *prevention-focus* – care au vizionat mesaje transmise într-o manieră nonverbală vigilentă) au manifestat intenţia de a se comporta conform recomandării exprimate în mesaj, într-o mai mare măsură decât participanţii care nu au trăit această experienţă.

„Starea de bine" a fost, de asemenea, mai accentuată pentru cea dintâi categorie de participanţi şi a fost asociată cu eficienţa sporită a mesajului. Teoria *potrivirii normative* ne oferă suportul pentru a face predicţii cât mai exacte cu privire la situaţiile în care semnalele nonverbale influenţează persuasiunea şi persoanele la care se produce această influenţare. Cum pot fi utilizate gesturile şi alte semnale nonverbale de către emiţătorul unui mesaj persuasiv pentru a face

---

* Psiholog, Inspectoratul de Jandarmi Judeţean Ilfov, M.A.I.

demersul cât mai eficient? Folosind teoria *potrivirii normative* pentru a răspunde la această întrebare, vom prezenta o nouă tehnică persuasivă care pune în relaţie semnalele nonverbale ale emiţătorului şi orientarea motivaţională a receptorului. Ipoteza noastră este că în momentul în care există o *potrivire* între orientarea receptorului faţă de mesaj şi limbajul nonverbal al emiţătorului, receptorul se „simte bine" şi mesajul este mai eficient. Ideea de a pune în relaţie semnalele nonverbale ale emiţătorului şi orientarea receptorului ne-a fost sugerată de către studii recente care arată că mesajele scrise pot fi alcătuite în anumite moduri care creează această *potrivire*, sporindu-le eficienţa. În studiul de faţă, am analizat posibilitatea ca emiţătorul să utilizeze semnale nonverbale pentru a transmite, prin intermediul mişcărilor corpului, acelaşi mesaj în diferite feluri, cu scopul de a se potrivi cu orientările a mai multi receptori. Pe de altă parte, majoritatea studiilor de cercetare asupra influenţării nonverbale au preconizat efectele principale ale semnalelor nonverbale fără a lua în considerare însuşirile receptorului.

II. Influenţarea nonverbală în cadrul demersului persuasiv şi al formării impresiilor

Dintre posibilele mecanisme prin care semnalele nonverbale pot influenţa demersul persuasiv, s-a dat atenţie efectului acestora asupra impresiilor receptorului cu privire la emiţător. Studiile de cercetare realizate în acest domeniu şi cele asupra formării impresiilor, în general, consideră că efectele comunicării nonverbale nu depind de contextul mesajului, de conţinutul acestuia sau de însuşirile receptorilor. Să luăm de exemplu rapiditatea vorbirii, semnalul nonverbal care se studiază cel mai des. Părerea generală la care s-a ajuns este că o mai mare rapiditate a fluxului vorbirii intensifică eficienţa mesajului, deoarece sporeşte impresiile pozitive cu privire la credibilitatea, siguranţa sau competenţa emiţătorului. Ca dovadă a consistenţei consensului, Brown a spus despre această constatare că nu e „deloc surprinzatoare". În cazul în care se descoperă dependenţa de context, aceasta este socotită drept o anomalie, şi nu o reflectare a unor mecanisme fundamentale semnificative.

Ideea că semnalele nonverbale ar avea efecte constante poate fi criticată din mai multe puncte de vedere, care subliniază rolul fundamental al contextului în producerea şi identificarea semnalelor nonverbale (punctul de vedere situaţionist). De exemplu, deşi un ritm accelerat al vorbirii exprimă deseori siguranţă, în anumite situaţii ar putea indica şi nesăbuinţă – dacă emiţătorul discută despre probleme de securitate legate de energia nucleară, de pildă. În cazul demersului persuasiv, efectele pe care le au semnalele nonverbale asupra receptorului ar putea depinde de factori contextuali, iar orientarea motivaţională sau preocupările receptorului ar putea constitui unul dintre aceşti

factori. În loc să reprezinte o funcţie directă a semnalelor nonverbale, „starea de bine" a receptorilor în legatură cu un demers persuasiv ar putea depinde de concordanţa între semnalele nonverbale şi orientarea receptorilor în momentul transmiterii mesajului. Teoria *potrivirii normative* constituie filonul teoretic al acestei concepţii.

1. Potrivirea normativă şi „starea de bine"

Teoria *potrivirii normative* ia în considerare importanţa relaţiei dintre orientarea sau preocupările unei persoane cu privire la o anumită activitate şi felul în care această persoană se angajează în respectiva activitate. Aceeaşi activitate poate fi întreprinsă de persoane cu orientări diferite, care folosesec strategii comportamentale diferite, iar o anumită orientare este adeseori asociată cu strategii predilecte. De exemplu, când alege un restaurant unde să mănânce, o persoană cu o nevoie ridicată de efort cognitiv va prefera să analizeze cu atenţie diverse posibilităţi, în timp ce o persoană cu o nevoie ridicată de finalizare va prefera să ia o decizie rapidă. În ceea ce priveşte teoria *potrivirii normative* despre care vorbim în acest articol, oamenii cu focus de sine promotiv, care percep obiectivele sub formă de speranţe şi aspiraţii, preferă strategii entuziaste de avansare când îşi asumă anumite sarcini; oamenii cu focus de sine preventiv, care percep obiectivele sub formă de datorii şi obligaţii, preferă strategii de vigilenţă, prudente.

Potrivirea normativă survine când persoanele utilizează strategiile pentru care şi-au manifestat preferinţa în concordanţă cu orientarea lor curentă, deoarece utilizarea acestor strategii menţine orientarea lor, pe când utilizarea unor strategii pentru care nu manifestă vreo preferinţă o dislocă. Când o persoană trăieşte experienţa *potrivirii normative*, „se simte bine" în legatură cu ce face, iar această „stare de bine" poate influenţa felul în care evaluează diferite aspecte ale activităţii. Cu privire la demersul persuasiv, studiile de cercetare au arătat că o concepere entuziastă a mesajelor scrise (care ar descrie avantajele unui anumit punct de vedere) creează *potrivirea normativă* pentru receptorii cu focus de sine promotiv, în timp ce o concepere vigilentă (care ar descrie absenţa neajunsurilor aceluiaşi punct de vedere) creează *potrivirea* pentru receptorii cu focus de sine preventiv.

III. Cercetarea actuală

Studiul de cercetare relatat aici are în vedere următoarea întrebare: este posibil ca emiţătorul unui mesaj să utilizeze semnale nonverbale pentru a diversifica modul în care transmite un anumit mesaj în aşa fel încât să se producă *potrivirea* pentru receptori care au diferite orientări? Mai exact, dacă emiţătorul foloseşte semnale nonverbale pentru a exprima entuziasm sau

vigilență, poate să se producă *potrivirea* pentru receptori cu focus de sine promotiv, și respectiv focus de sine preventiv? Pentru a răspunde la această întrebare, a trebuit să transmitem prin mijloace nonverbale stările empirice de avansare entuziastă și de precauție vigilentă. Am reușit să facem acest lucru apelând la tipuri diferite de semnale nonverbale utilizate de către emițător; am creat, astfel, două versiuni înregistrate ale aceluiași mesaj persuasiv, transmis prima dată într-o manieră entuziastă, iar în cea de-a doua versiune, într-o manieră vigilentă. Avansarea presupune mișcarea nerăbdătoare în față, așadar entuziasmul trebuie exprimat prin gesturi care necesită mișcări însuflețite, largi, care dau impresia de deschidere; mișcări ale palmelor orientate în sus; poziția corpului înclinată în față; mișcări rapide ale corpului; și ritm accelerat al vorbirii. Precauția presupune atenție vigilentă, așadar vigilența trebuie exprimată prin gesturi care denotă precizie; mișcări de „împingere" indicând încetinire; poziția corpului puțin înclinată înapoi; mișcări mai încete ale corpului; și un ritm mai lent al vorbirii. Am adoptat o abordare multidimensională pentru a crea aceste stiluri de transmitere a mesajului, folosind numeroase semnale nonverbale la un loc, pentru a exprima fiecare stil. Este important să facem următoarea observație: conținutul mesajului a fost identic în cele două înregistrări.

Studiul de față a verificat două predicții. În primul rând, am preconizat că *potrivirea* produsă prin intermediul semnalelor nonverbale va avea drept rezultat un mesaj mai eficient, stilul entuziast fiind mai potrivit pentru receptorii cu focus de sine promotiv decât pentru cei cu focus de sine preventiv, iar stilul vigilent fiind mai potrivit pentru receptorii cu focus de sine preventiv decât pentru cei cu focus de sine promotiv. În al doilea rând, am preconizat că *potrivirea* va avea drept rezultat trăiri mai accentuate ale „stării de bine", ce vor fi asociate cu o mai mare eficiență a mesajului.

IV. Metoda

1. Participanți

Nouăzeci de persoane au participat la acest studiu, în marea lor majoritate studenți. Aceștia au completat Chestionarul focusului de sine normativ (Regulatory Focus Questionnaire-created by T.E. Higgins 2001).

2. Materiale

Chestionarul focusului de sine normativ (*Regulatory Focus Questionnaire*)

Chestionarul focusului de sine normativ contine 11 itemi care evaluează focusul de sine al unei persoane, pe o perioadă lungă de timp; acest concept este operaționalizat sub forma unei înșiruiri de succese și eșecuri bazate

pe strategii de natură promotivă sau preventivă. S-a demonstrat că focusul normativ este diferit față de numeroasele variabile de personalitate, inclusiv față de conflictul apropiere-evitare din cadrul motivației. Focusul predominant al unui participant s-a calculat scăzând valoarea medie a itemilor de natură preventivă din valoarea medie a itemilor de natură promotivă. În acest fel, chestionarul a oferit un singur principiu de clasificare, scorurile pozitive indicând un focus de sine predominant promotiv, iar scorurile negative indicând un focus de sine predominant preventiv.

3. Eficiența mesajului

În cadrul chestionarului s-a cerut participanților să indice atitudinea lor cu privire la program (mai exact, dacă sunt în favoarea lui, dacă sunt de părere că e o idee bună, atitudinea per total cu privire la acesta), în ce măsură sunt de acord cu implementarea programului și intențiile lor comportamentale față de acesta (probabilitatea că vor vota în favoarea lui). Clasificarea s-a facut pe o scală de 9 puncte. Pentru fiecare participant s-a calculat un scor privind eficiența mesajului, făcând media răspunsurilor la acești itemi; rezultatele ridicate indică o mai mare eficiență a mesajului.

4. Experiențele subiective

Experiențele subiective ale participanților au fost evaluate cerându-le acestora să indice „cât de bine" sau „cât de rău" se simt în legătură cu programul, și de asemenea, cât de „fericiți", „relaxați", „triști" sau „neliniștiți" se simt. Clasificarea s-a făcut pe o scală de 9 puncte. Scăzând valorile „stării de rău" din cele ale „stării de bine", s-a creat un indicator al „stării de bine". De asemenea, s-a creat și un indicator al bunei-dispoziții, scăzând valoarea medie a proastei-dispoziții din valoarea medie a bunei-dispoziții; cifre ridicate indică stări mai accentuate de bună-dispoziție. Aceasta din urmă măsură a fost inclusă deoarece efectele *potrivirii* au o legătura directă cu „starea de bine", concept diferit de cel clasic al plăcerii hedonistice (a simți plăcere sau suferință).

V. Rezultate

După cum s-a preconizat, stilul vigilent a fost mai eficient în cazul participanților cu focus predominant preventiv și a devenit din ce în ce mai ineficient pe măsură ce a crescut focusul promotiv. Spre deosebire de stilul entuziast, care a fost mai eficient în cazul participanților cu focus predominant promotiv, devenind ineficient pe măsură ce a crescut focusul preventiv.

VI. Dezbatere

Cel dintâi obiectiv al acestui studiu de cercetare a fost de a verifica predicţia potrivit căreia este posibil ca efectul semnalelor nonverbale asupra demersului persuasiv să fie condiţionat de felul în care aceste semnale se raportează la orientările receptorilor. Într-adevăr, stilul nonverbal entuziast de transmitere a unui mesaj a avut drept rezultat o mai mare eficienţă a mesajului în cazul receptorilor cu focus de sine promotiv decât în cazul celor cu focus de sine preventiv în timp ce stilul nonverbal vigilent a avut efectul opus.

Cel de-al doilea obiectiv a fost de a verifica predicţia potrivit căreia *potrivirea* intensifică experienţa „stării de bine", iar această experienţă intensificată este asociată cu o mai mare eficienţa a mesajului. Această predicţie a fost de asemenea confirmată.

Există o serie de avantaje ale folosirii unui suport nonverbal ca tehnică a *potrivirii*. În primul rând, suportul nonverbal nu depinde de conţinutul mesajului, spre deosebire de alte tehnici, cum ar fi ajustarea funcţiilor atitudinilor. Aceasta îi scuteşte pe cercetători de sarcina dezvoltării de mesaje care să se raporteze la caracteristicile psihologice idiosincratice ale receptorilor. În al doilea rând, este firesc să folosim semnale nonverbale în timpul comunicării, aşadar această tehnică are o validitate externă cu un potenţial ridicat. În ultimul rând, dacă luăm în considerare frecvenţa prezenţei vizuale a unui emiţător în timpul unui demers persuasiv (de ex. publicitatea TV, discursurile politice), această tehnică are posibilităţi vaste de a fi pusă în practică.

Constatările noastre sugerează că *potrivirea normativă* poate fi un suport util care să permită o înţelegere mai nuanţată a efectelor pe care le au semnalele nonverbale în demersul persuasiv şi în formarea de impresii. În mod asemănător cu atitudinea situaţionistă conform căreia sensul unui semnal nonverbal este extras din contextul său social fix, teoria *potrivirii normative* sugerează faptul că efectul unui semnal nu poate fi înţeles fără a lua în considerare ceea ce reprezintă semnalul în relaţie cu orientarea receptorului. Prin urmare, teoria *potrivirii normative* împărtăşeşte o trăsătură de familie cu perspectivele situaţioniste. Totuşi, aceste perspective au fost raportate, în general, la etapele de exprimare şi identificare din cadrul influenţei nonverbale. Semnalele nonverbale sunt instrumente sociale, utilizate ca mijloc de comunicare în interacţiuni. Noţiunea de *potrivire normativă*, în felul în care a fost descrisă aici, duce această idee cu un pas înainte şi contribuie la înţelegerea efectelor ulterioare ale semnalelor nonverbale, odată ce acestea au fost exprimate şi identificate. Suportul *potrivirii normative* îi poate ajuta pe cercetători să înţeleagă în ce moment şi pentru cine vor avea efect semnalele nonverbale, ducând în felul acesta la predicţii mai exacte cu privire la natura

influenţei nonverbale. Constatările noastre indică de asemenea faptul că studiile asupra semnalelor nonverbale nu ar trebui să le separe de informaţiile situaţionale sau contextuale. Practica obişnuită a izolării semnalelor nonverbale de orice caracteristici contextuale poate avea efectul nedorit de a face neclară complexitatea firească, de o importanţă vitală atât în teorie, cât şi în practică.

În sistemul militar întâlnim obstacole în calea comunicării nonverbale. Este aceea care facilitează codificarea informaţiilor şi decodificarea mesajelor, iar atunci când nu se armonizeaza sau este în contradicţie cu mesajul verbal, sau cu ceea ce se ştie despre o anumită persoana este cea căreia i se acordă mai multa credibilitate, întrucât este un fapt recunoscut şi frecvent menţionat de numeroşi specialişti în domeniu că este mult mai greu să minţim prin intermediul comunicării nonverbale, chiar dacă minciuna este rezultatul circumstanţelor vieţii.

Punerea în practică a acţiunii de comunicare nonverbală presupune alegerea mijloacelor relevante din perspectiva limbajului corpului ca, de exemplu:

Expresia feţei poate furniza o reacţiei la ceea ce spunem: surprindere, neîncredere, aprobare, dezaprobare, furie etc.; de asemenea, se poate vorbi despre o faţă publică, pe care oamenii o abordează în general la serviciu, ca şi de o faţă particulară, care se iveşte atunci când oamenii doresc să se relaxeze. De regulă, instinctiv, acordăm simpatia noastră celor cu o expresie a feţei destinsă, mereu zâmbitori; feţele atente şi emoţionate atrag rapid atenţia celor din jur.

Modul de a privi, mişcările ochilor sau durata şi intensitatea privirii îndeplinesc un număr important de funcţii în interacţiunea socială, modul în care privim şi suntem priviţi are legătură cu nevoile noastre de aprobare şi acceptare.

Privirea directă, cu ochii complet deschişi, îndreptată spre faţa partenerului (interceptarea privirii) indică disponibilitatea de comunicare deschisă şi directă; acest gen de privire indică faptul că avem de-a face cu o persoană cinstită, sinceră, conştientă de sine, abilă şi corectă.

Modul de a privi de sus în jos se poate datora diferenţei de înălţime dintre partenerii de discuţie şi poate semnifica: dominare, mândrie, aroganţă, trufie, orgoliu.

Ochii înlăcrimaţi semnifică, expresia unei reacţii din cauza unui lucru neplăcut, a durerilor sau a neputinţei; în cazurile de isterie, lacrimile mai pot exprima furia, uşurarea, mâhnirea sau bucuria.

Mişcările laterale ale ochilor, privirile fac dovada fie a lipsei de sinceritate, fie a sentimentelor dezagreabile; pleoapele care se mişcă rapid indică o stare de nelinişte.

Gesturile, ca mişcări expresive ale limbajului corpului, pot exprima, de exemplu, imaginea de sine; astfel, o personalitate extrovertită poate comunica,

în mod inconştient, prin gesturi energice, în timp ce, în cazul unei personalităţi introvertite gesturile vor fi mai discrete.

Mişcările de mică amploare sunt atribuite atât celor modeşti, care nu vor să iasă în evidenţă, cât şi celor care doresc să provoace intenţionat o impresie falsă şi, de asemenea, celor care gesticulează astfel din slăbiciune. Dacă partenerul de dialog are iniţiativa de *a întinde mâna* şi o întinde cât îi permite braţul, el marchează prin aceasta o limită; el a întins mâna, dar, în acelaşi timp, a îndepărtat încrederea celuilalt partener; dacă partenerul dă mâna pe jumătate (doar degetele) aceasta semnifică o slabă apreciere a celuilalt partener; dacă mâna este retrasă imediat înapoi şi strângerea a fost relativ slabă, aceasta semnifică faptul ca mâna s-a strâns dintr-o obligaţie; sau este vorba de o nesiguranţă, pentru că nu a existat dorinţa de a da mâna; o mâna strânsă energic indică scopuri clare; o mână dată fără vigoare semnifică obiective suspecte cărora li se alocă puţină energie.

Mişcările degetelor pot releva, sentimente, atitudini, astfel: frângerea degetelor indică nerăbdarea, neliniştea; masarea nasului cu degetul arătător arată ostilitatea sau negaţia; masarea bărbiei indică îndoiala şi nesiguranţa.

Mişcările braţelor pot exprima şi ele o serie de sentimente şi atitudini, şi anume: braţele împletite în dreptul pieptului arată neîncrederea, dorinţa de apărare, sentimentul de inferioritate; mâinile împreunate sub bărbie sau sprijinind fruntea indică superioritate, aroganţă, dificultate în comunicare.

Clătinarea capului este unul dintre semnalele nonverbale pe care le folosim pentru a controla, a sincroniza discuţia cu alte persoane sau pentru a exprima dorinţa de a încuraja bunăvoinţa, răbdarea şi interesul, de aceea, dăm din cap în sus şi în jos pentru a indica aprobarea sau pentru a încuraja o altă persoană în ceea ce spune sau face.

Gura, de exemplu, participă la comunicarea verbală şi altfel decât prin emisiunea de sunete articulate. Pe lânga zâmbete, muşchii buzelor şi ai obrazului pot constitui o adevărată carte pentru cei ce ştiu să o citească.

Zâmbetul, care este unul dintre cele mai ignorate moduri de expresie a feţei şi mult mai complicat decât s-a bănuit, ocupă o paletă foarte largă, de la mişcări abia vizibile ale muşchilor gurii până la zâmbetul deschis şi de la zâmbetul dezarmant până la rânjetul prostesc. Din punct de vedere social, rolul zâmbetului este acela de a exprima o gamă largă de stări (plăcere, bucurie, satisfacţie, promisiune etc.) sau de a linişti; chiar şi cuvintele neplăcute dacă sunt însoţite de un zâmbet pot acţiona dezarmant; zâmbetul voit este o expresie realizată cu un anumit scop, dar care are un slab efect asupra partenerului; deseori zâmbetul voit dispare tot atât de repede, pe cât apare, intenţia de simulare fiind astfel evidentă.

Mersul omului este, sub aspect comunicaţional, la fel de expresiv ca vorbirea însăşi, ca gesturile care o însoţesc. Din felul cum păşeşte o persoană se

observă cu destulă uşurinţă tonusul psihic general, starea de oboseală, disponibilitatea pentru eforturi fizice şi nu numai. Privind cu atenţie o persoană care se îndreaptă spre un loc şi cu un scop anume (cunoscute nouă), este posibil să ne dăm seama în ce dispoziţie va aborda problema: hotărâre, timiditate, nesiguranţă, grabă, optimism etc.

Limbajul mediului înconjurător este una dintre principalele categorii de limbaj nonverbal care se exprimă, prin două componente: spaţiul de comunicare şi îmbrăcămintea, inclusiv accesoriile. Nevoia noastră aparentă de a revendica o anumită zonă sau suprafaţă, un anumit „teritoriu" individual sau un anumit spaţiu în care ne simţim în siguranţă a fost examinată de mulţi specialişti în domeniu care au ajuns la concluzia că omul are un „simţ al spaţiului", care îl determină să şi-l protejeze de orice persoană străină, sau doreşte un „teritori personal" în cadrul căruia este pregătit să interacţioneze cu ceilalţi oameni. Puterea în cadrul organizaţiei este, adeseori, comunicată prin aranjamente spaţiale. Managerii de vârf au birouri mai mari, cu ferestre largi, orientate spre privelişti plăcute, cu covoare şi mobilier de foarte bună calitate.

Limbajul tăcerii. Pe de altă parte, folosind cu atenţie tăcerea în momente cheie – cu alte cuvinte pregătindu-ne să ascultăm – putem încuraja vorbitorul să continue sau să-şi exprime sentimente şi atitudini pe care, fără îndoială, altfel nu le-ar fi făcut. În cazul nesincerităţii, frecvenţa zâmbetelor scade, dar creşte frecvenţa ducerii mâinii la gură pentru a o acoperi parţial sau total, frecarea obrazului, verificarea îmbrăcămintei sau aranjarea părului fără niciun motiv etc. În final, trebuie menţionat faptul că limbajul trupului nu este totdeauna uşor de citit. Limbajul trupului este un domeniu interesant de studiu. Deşi mulţi oameni şi-au dedicat viaţa cercetării acestui subiect, el are încă multe necunoscute. Devenind un bun observator, dezvoltându-ne capacităţile de percepţie vom reuşi să ne transmitem mai precis mesajele.

Bibliografie

1. *Avnet, T., & Higgins, E.T.* (2006). How regulatory fil affects value in choices and opinions. Journal of Marketing Research, *43*. 1-10.
2. *Bianco, A.T., Higgins, E.T., & Klem, A.* (2003). How „fun/importance" fit impacts performance: Relating implicit theories to instructions.
3. *Personality and Social Psychology Bulletin, 29.* 1091-1103.
4. Cesario, J., Higgins. E.T., & Scholer, A.A. (2008). Regulatory fit and persuasion: Basic principles and remaining questions. *Social and Personality Psychology Compass. 2*, 444-463.

PIRAMIDA LUI MASLOW ÎN SOCIETATEA ROMÂNEASCĂ

Corina Mihaela Zaharia*

Dacă acceptăm axioma plasticităţii comportamentului uman, vom putea înţelege flexibilitatea sistemului de nevoi şi trebuinţe umane ca şi o cheie a înţelegerii succesului şi adaptării sale la mediul intern şi extern, la cel înconjurător, în general. *Se ştie că nevoile umane sunt diverse şi se manifestă cu intensităţi şi frecvenţe diferite. În viaţa de zi cu zi individul nu acţionează niciodată sub impulsul unei singure nevoi, ci a unei constelaţii de nevoi combinate, structurate sau ierarhizate. Altfel spus, nevoia este acel factor care în anumite condiţii declanşează comportamentul individului. În acest caz, sub influenţa unor factori sociali, economici, psihologici sau de ordin biologic, la nivelul individului se stabileşte o ordine a nevoilor.*

De peste un deceniu şi jumătate, România experimentează schimbarea mecanismului economic. În acest sens, trecerea de la economia centralizată bazată pe planificare la cea de piaţă a influenţat atât nivelul de trai al populaţiei, cât şi comportamentul indivizilor. An după an consumul diferitelor categorii de gospodării, fie ele de salariaţi, patroni, pensionari sau şomeri a înregistrat modificări structurale, determinate de adaptarea modului de viaţă la procesul tranziţiei.

Datorită evoluţiei în timp a generaţiei de consumatori confruntaţi cu schimbările pe care ei înşişi le produc, dar şi datorită apariţiei de noi factori ce influenţează direct comportamentul, putem spune că, de cele mai multe ori, indivizii acţionează şi se comportă ca nişte agenţi de piaţă care, prin acţiunile întreprinse, urmăresc să obţină o maximă satisfacere a nevoilor lor.

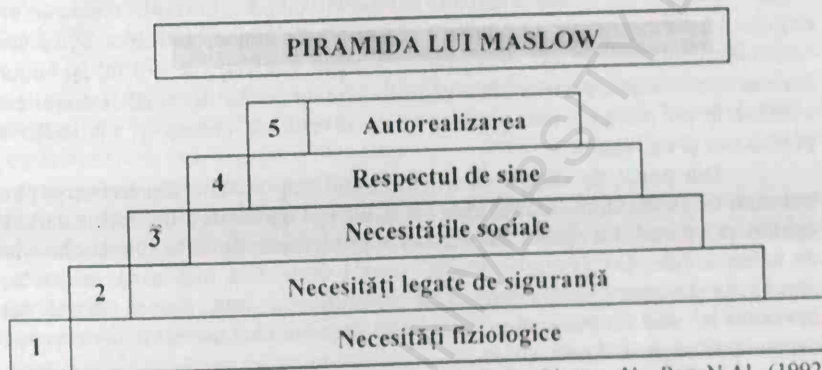
Pentru marea majoritate a persoanelor, adoptarea unui nou stil de viaţă este dificilă, alocarea veniturilor lunare, în scopul satisfacerii nevoilor stringente, presupunând utilizarea tot mai raţională a unui buget de cele mai multe ori limitat. Cum majoritatea bunurilor nu sunt gratuite, ele pot fi obţinute numai sacrificând altceva în schimb, în general, acest sacrificiu se referă tot la un bun.

În mod conştient sau nu, consumatorii îşi ierarhizează satisfacerea nevoilor. În acest sens, fiecare categorie de nevoi capătă un anume grad de

* Comisar şef de poliţie dr. psiholog Institutul de Studii pentru Ordine Publică

persistenţă care, la un moment dat, îi asigură un anumit loc pe o scară ierarhică. Plecând de la observaţia că necesităţile sunt dispuse în ordinea stringenţei lor, Abraham Maslow, în lucrarea *Motivation and Personality*, a studiat acest fenomen, realizând o ierarhizare a necesităţilor omului, ierarhizare cunoscută sub numele de „Piramida lui Maslow".

Fig. 1 – Piramida lui Maslow



Sursa: Florescu C., Balaure V., Boboc Şt., Cătoiu I., Olteanu V., Pop N.Al. (1992); Marketing, Grup Academic de Marketing şi Management, Bucureşti.

În diverse momente, oamenii sunt conduşi de anumite nevoi şi cum nu este posibil să le acopere pe toate, ei caută să şi le satisfacă cele mai importante dintre ele. Odată depăşit stadiul satisfacerii cerinţelor fundamentale, factorii de natură psihologică vor acţiona cu mai mare intensitate. În acest caz, consumatorul fiind eliberat de anumite restricţii economice, va urmări satisfacerea unor nevoi de ordin superior.

Odată satisfăcută o nevoie importantă ea va înceta să mai fie o motivaţie, un impuls, iar persoana va încerca să-şi satisfacă următoarea nevoie de pe scara ierarhică.

Axioma plasticităţii comportamentului reflectă tocmai flexibilitatea atât a sistemului nevoilor, cât şi a mijloacelor de satisfacere a lor, întrucât societatea nu inventează doar nevoi, ci şi noi modalităţi concrete de satisfacere a celor vechi. Deci putem afirma că, în genere, nevoile sunt produsul societăţii.

În condiţiile actuale, caracterizate printr-o diversificare considerabilă a ofertei de bunuri şi servicii, consumatorului i se deschid largi posibilităţi de alegere. La rândul ei, diversitatea nevoilor de consum pune în evidenţă marea diversitate a preferinţelor oamenilor, fapt care determină o varietate a modelelor comportamentale de consum.

Jean Paul Sartre spunea: „Omul este condamnat la libertate”... şi avea perfectă dreptate, deoarece, în fiecare moment individul este *condamnat* la *libertatea* de a alege între bine şi rău, între a cumpăra sau nu un anumit produs, a utiliza sau nu o anumită marcă, dar are şi *libertatea* de a suporta consecinţele acestor acţiuni.

În acelaşi timp, el trebuie să fie liber să-şi ierarhizeze satisfacerea nevoilor sale după priorităţi pe care şi le stabileşte singur. În cele mai multe cazuri, alegerile persoanelor nu se fac la întâmplare, ci sunt controlate social, reflectând astfel, într-o anumită măsură, modelul cultural în cadrul căruia au luat naştere. La rândul lor, nevoile umane reprezintă doleanţele resimţite, aşteptările oamenilor de a avea, de a fi, de a şti şi de a crede, respectiv de a-şi însuşi bunuri, toate acestea devenind nevoi efective în funcţie de gradul dezvoltării economice existent la un moment dat, precum şi de nivelul de cultură şi civilizaţie al popoarelor şi indivizilor.

Din punct de vedere cibernetic, omul este alcătuit din trei ansamble, trei mari elemente strâns legate între ele. Cele trei elemente sunt: forma carnală, spiritul şi sufletul. La rândul lor acestea sunt alcătuite din alte sute şi chiar mii de subansamble. De exemplu, forma carnală reprezintă înfăţişarea concretă a omului. În mare parte forma carnală este alcătuită din carne, oase şi plasmă, care la rândul lor sunt alcătuite din celule, substanţe chimice şi multe alte elemente dependente unele de altele.

Dacă sufletul reprezintă viaţa, atunci spiritul reprezintă forma nepalpabilă care totuşi iese la iveală prin răbufniri de talent, el este gândul şi inteligenţa omului. Realizările geniilor în muzică, pictură sau orice alt domeniu reprezintă erupţiile vulcanice ale spiritului, pe când activitatea noastră zilnică nu este altceva decât o ploaie obişnuită în pădurea amazoniană. Oamenii obişnuiţi, oamenii „normali” reprezintă cea mai mare parte a populaţiei, iar mediul în care trăiesc le marchează felul de viaţă.

În funcţie de cele trei dimensiuni ale fiinţei umane, nevoile pot fi grupate în:

– nevoi fiziologice;
– nevoi raţional-afective;
– nevoi sociale.[1]

Ceea ce îl deosebeşte pe om de animal este tocmai apariţia de noi trebuinţe pe măsura satisfacerii celor vechi. Atâta timp cât o nevoie nu este satisfăcută, oamenii reacţionează şi caută obiectul cu care îşi pot asigura satisfacerea ei. Orice fiinţă umană, pentru a trăi şi a se dezvolta, împrumută din natură elemente utile pe care le transformă şi le înmulţeşte. Zicala „nevoia te învaţă” sintetizează tocmai acest proces care este specific uman. În acelaşi timp, nevoile umane se dovedesc a fi nelimitate ca număr.

---

[1] *Dicţionar de Economie*, (2001), Editura Economică, Bucureşti, pag. 324-325.

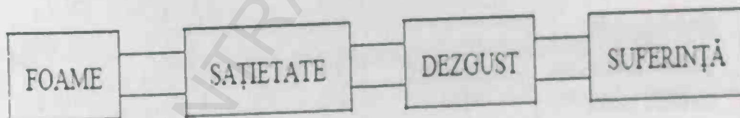
Se ştie că nevoile umane sunt diverse şi se manifestă cu intensităţi şi frecvenţe diferite. În viaţa de zi cu zi individul nu acţionează niciodată sub impulsul unei singure nevoi, ci a unei constelaţii de nevoi combinate, structurate sau ierarhizate. Altfel spus, nevoia este acel factor care în anumite condiţii declanşează comportamentul individului. În acest caz, sub influenţa unor factori sociali, economici, psihologici sau de ordin biologic, la nivelul individului se stabileşte o ordine a nevoilor.

1. Necesităţile fiziologice sunt considerate nevoi de nivel inferior. Reprezentând trebuinţele fiecărui individ în parte, ele se manifestă sub diferite forme: foame, sete sau nevoie de odihnă.

Nivelul atins în consum este determinat de veniturile individuale, cu cât acest nivel este mai scăzut cu atât mai mult populaţia se orientează spre satisfacerea cerinţelor fundamentale. În acest caz factorii psihologici (gusturile, preferinţele şi dorinţele) care imprimă variabilitatea la nivel individual acţionează cu mai puţină intensitate.

Atunci când ating un prag limită nevoile fiziologice, cum ar fi foamea sau setea, se transformă în impulsuri. Să analizăm cazul unei persoane care trece pe lângă o brutărie, mirosul de pâine proaspăt coaptă îi trezeşte foamea şi deci nevoia de hrană. Astfel, se constată că intensitatea resimţirii unei nevoi individuale este descrescândă pe măsură ce ea este satisfăcută. În acest sens, orice nevoie umană se stinge momentan prin satisfacere. De exemplu, pe măsură ce individul pentru a-şi satisface foamea, consumă diferite alimente, nevoia de hrană se va manifesta sub următoarele forme:

Fig. 2 – Formele de manifestare a nevoii de hrană



În cazul nevoilor fiziologice, limita saţietăţii este destul de bine delimitată. În general, la produsele alimentare saţietatea este delimitată de satisfacerea nevoilor fiziologice de consum, în timp ce la produsele nealimentare şi în special la servicii, aceste limite de saturaţie sunt mai dificil de precizat, întrucât mărimea şi intensitatea nevoilor variază în funcţie de numeroşi factori social-economici, dar şi de preferinţa individuală. Cunoaşterea gradului de saţietate are o mare importanţă în studiul cererii de consum al populaţiei şi îndeosebi în interpretarea coeficientului de elasticitate.

Pe măsură ce consumul dintr-un anumit bun creşte, satisfacţia adusă de ultima unitate consumată este mai mică. Pornind de la această proprietate, psihologul german Gossen a enunţat legea potrivit căreia „intensitatea

satisfacţiei unui bun scade pe măsură ce creşte cantitatea consumată din bunul respectiv". Dar nevoile umane satisfăcute renasc în timp, cu periodicităţi diferite, fixându-se în obiceiuri şi tradiţii de consum.[2]

Dacă până în anul 1989 a existat o criză de alimente, după anul 1990 produsele alimentare au devenit tot mai abundente, dar preţul unora dintre ele a făcut, ca pentru anumite persoane, acestea să fie achiziţionate în cantităţi mici, să fie cumpărate destul de rar sau să nu poată fi cumpărate deloc.

În ultimul deceniu, sub efectul creşterii permanente a preţurilor produselor alimentare, cheltuielile nominale ale gospodăriilor au crescut simţitor la toate grupele principale. Comparativ cu ţările dezvoltate care manifestă o reducere a ponderii cheltuielilor alimentare, în România se observă că, în perioada 1997-2007, peste jumătate din cheltuielile totale de consum ale gospodăriilor au fost făcute pentru achiziţionarea de produse alimentare. În acest caz, ponderea mare a cheltuielilor pentru produsele alimentare semnifică un nivel de trai scăzut.

Structura cheltuielilor totale de consum, în perioada 1996 – 2003

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Cheltuieli totale de consum	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
• cheltuieli pentru produse alimentare	57,6	58.8	57,2	53,5	53,4	55,8	53,2	52.1
• cheltuieli pentru produse nealimentare	31,2	29,0	28,2	29,3	28.9	23.5	24.7	25,7
• cheltuieli pentru plata serviciilor	11,2	12.2	14.6	17.2	17.7	20.7	22.1	22.2

Sursa: *Aspecte privind calitatea vieţii populaţiei în anii 1996, 1997, 1998, 1999, 2000* C.N.S *Coordonate ale nivelului de trai în România. Veniturile şi consumul populaţiei, în anii 2001, 2002, 2003* I.N.S

S-a constatat că, o gospodărie cu cât dispune de mai multe resurse umane, productive sau de consum, cu atât şansele ca ea să devină săracă sunt mai mici. Studiile în acest domeniu au arătat că rata sărăciei este cu atât mai ridicată, cu cât familia este mai numeroasă, numărul de copii este mai mare sau membrii gospodăriei au un nivel de instruire redus.

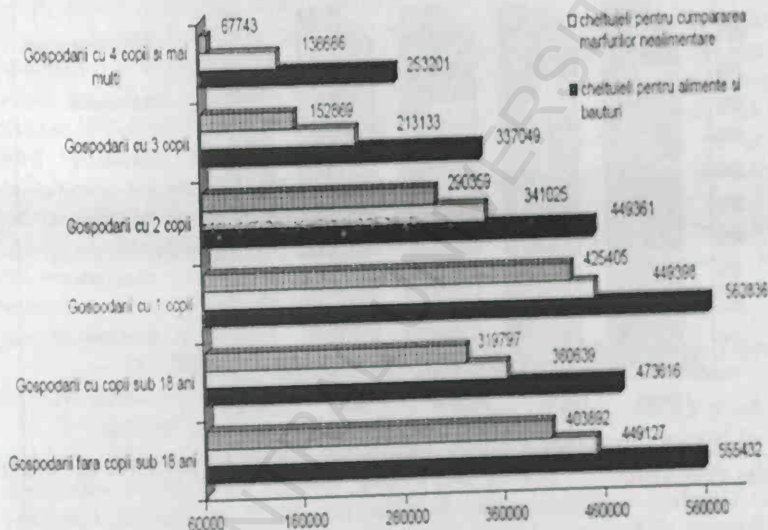
---

[2]Dicţionar de Economie, op. cit, pag. 325.

De numărul persoanelor care realizează un venit şi al celor aflate în întreţinere depind atât nevoile de consum, cât şi capacitatea de a le satisface. După cum se observă şi în graficul alăturat, cheltuielile totale de consum sunt puternic influenţate, atât de mărimea gospodăriei, cât mai ales de existenţa mai multor copii în întreţinere.

Cheltuieli de consum, după numărul copiilor sub 18 ani, în anul 2002

medii lunare pe o persoană, lei



Sursa: *Coordonate ale nivelului de trai în România. Veniturile şi consumul populaţiei în anul 2002*, I.N.S, Bucureşti.

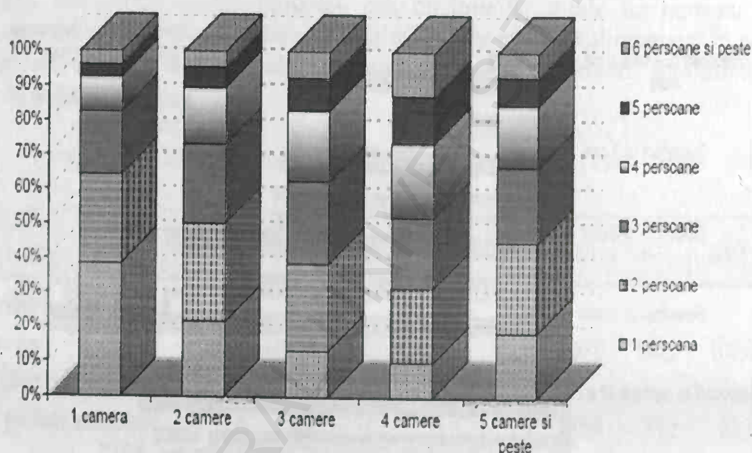
Dacă pentru plata serviciilor, gospodăriile cu 4 sau mai mulţi copii au alocat în medie 67.743 lei vechi, la gospodăriile cu un singur copil, acestea au fost de aproape 6,3 ori mai mari. În acelaşi timp, cheltuielile medii lunare pe o persoană, pentru cumpărarea de alimente şi băuturi, efectuate de gospodăriile cu un singur copil le-au depăşit de 2,2 ori pe cele ale gospodăriilor cu 4 sau mai mulţi copii.

Dificultăţile familiilor cu copii în întreţinere se resimt la toate capitolele consumului, dar aspectele cele mai grave cu consecinţe mari pe planul dezvoltării fizice şi psihice sunt întâlnite la consumul alimentar. În acest sens, o

anchetă sociologică efectuată în iulie 1994 prezenta faptul că: „o treime din familiile cu doi şi mai mulţi copii cuprinse în eşantion consideră că cea mai mare problemă a lor este mâncarea".

O altă nevoie importantă, pe care orice individ trebuie să şi-o satisfacă, este aceea de a avea un adăpost. În acest sens, datele ultimului recensământ (R.P.L.) efectuat în România, în anul 2002, prezintă următoarea situaţie a locuinţelor, după numărul camerelor şi cel al persoanelor care le ocupă:

Locuinţe ocupate după numărul camerelor şi numărul persoanelor care le ocupă, la recensământul din 18 martie 2002



Sursa: *Recensământul Populaţiei şi al Locuinţelor – 18 martie 2002*, vol III: Clădiri. Locuinţe. Gospodării.

În primii ani ai tranziţiei postsocialiste, rolul statului în construirea de locuinţe s-a diminuat mult. O parte din blocurile de locuinţe începute înainte de anul 1990 au fost cu greu finalizate. De abia în ultimii ani, prin înfiinţarea Agenţiei Naţionale pentru Locuinţe au fost demarate programe de construire de case individuale şi de apartamente de bloc.

În funcţie de posibilităţile băneşti avute, individul încearcă să-şi satisfacă această nevoie închiriind, cumpărând un apartament sau construind o casă. Din păcate, preţul în continuă creştere al apartamentelor, dar şi cel al materialelor de construcţie, face ca, în privinţa realizării unei locuinţe, nivelul aspiraţiilor persoanelor cu venituri reduse să difere de cel al aşteptărilor şi al realizărilor lor. În general, ceea ce o persoană doreşte este diferit de ceea ce poate obţine şi, mai ales, de ceea ce în fapt realizează.

2. Necesitățile legate de siguranță se referă la protecția persoanelor în fața pericolului, a amenințării și a privării.

După 1989, sondajele au arătat o substanțială încredere a populației în armată, poliție și biserică. În ultimii ani, emisiunile Tv. de genul „Brigada mobilă“, „Urmărire generală" etc. încearcă să prezinte populației aspecte ale muncii depuse de către cadrele poliției vis-à-vis de manifestările de ordin infracțional cu care aceștia se confruntă zi de zi. În acest sens, sunt prezentate publicului telespectator cazuri rezolvate, situații apărute în ultima perioadă, precum și infractori arestați sau dați în urmărire generală. În acest sens, datele statistice prezente în evidențele IGPR, arată evoluția, în perioada 1990-2006, a numărului de persoane în vârstă de până la 30 ani, care au fost cercetate de poliție pentru comiterea unor infracțiuni.

În toată această perioadă, se observă că fenomenul infracțional a cunoscut o evoluție spectaculoasă. În anul 1997, înregistrându-se cel mai mare număr de minori (cu vârste cuprinse între 14-17 ani) cercetați de poliție pentru diverse infracțiuni. În următorul an, punctul de maxim fiind înregistrat de tinerii între 18-30 ani. Astfel, un studiu[3] efectuat în anul 1996 pe un grup de delincvenți, cu vârsta cuprinsă între 14-17 ani, care săvârșiseră infracțiuni în județul Sibiu, a arătat că:

– din punct de vedere al categoriilor socio-ocupaționale ale părinților delincvenților minori, mai mult de jumătate dintre aceștia aveau părinții muncitori, aproape o cincime șomeri, iar unul din zece minori delincvenți avea părinții pensionari;

– 70,3% dintre infracțiunile săvârșite de către minori au reprezentat furtul în dauna avutului privat.

Această stare de fapt poate fi datorată în mare măsură nivelului de instruire redus al persoanelor din gospodăriile din care acești minori fac parte, veniturilor limitate ale acestor gospodării, precum și anturajului „dubios". Deoarece părinții nu reușesc să satisfacă toate nevoile și dorințele copiilor, aceștia din urmă recurg la fapte și comportamente care intră în contradicție cu normele sociale.

Pentru a preîntâmpina astfel de „neplăceri" provocate de persoanele certate cu legea, familiile cu venituri mari achiziționează alarme pentru casă și mașină, sisteme de supraveghere a proprietății sau angajează firme specializate în pază și protecție.

Un alt aspect al necesităților legate de siguranță îl reprezintă nevoia individului de a avea un loc de muncă sigur și un venit menit să-i permită un trai decent. În acest sens, un număr din ce în ce mai mare de persoane care se confruntă zilnic cu grija și nesiguranța locului de muncă sau cu pierderea

---

[3] *Anuarul Statistic al României*, (2003), pag. 557; (Datele provin de la Inspectoratul General al Poliției din cadrul Ministerului Administrației și Internelor) I.N.S.

acestuia, ajung să apeleze la sfaturile de specialitate date de medicii psihiatrii. S-a observat că, în ultimul deceniu, spectrul şomajului a provocat, în unele cazuri, un puternic impact la nivelul mentalului persoanelor aflate în această situaţie, fapt care a dus la:

– apariţia sau la exacerbarea unor neînţelegeri în cadrul familiei;

– consum ridicat de băuturi alcoolice;

– apariţia unor cazuri de sinucideri determinate de incapacitatea persoanei de a-şi mai găsi un loc de muncă.[4]

3. Necesităţile sociale reprezintă nevoia de a exprima dragostea şi prietenia, nevoia de interrelaţie umană şi de participare la viaţa socială.

Schimbările majore petrecute în perioada 1990–2007, în societatea românească, au influenţat printre altele, şi fenomenul de nupţialitate. Acesta, la rândul său, a cunoscut modificări importante. Dacă în anul 1990, cele două caracteristici definitorii ale nupţialităţii, respectiv: vârsta medie relativ scăzută la prima căsătorie (22 de ani la femei şi 25 de ani la bărbaţi) şi procentul destul de ridicat al persoanelor care se căsătoreau cel puţin o dată în cursul vieţii (circa 95% în cazul bărbaţilor şi 92% în cel al femeilor) ne îndreptăţeau să credem că societatea românească are o puternică influenţă asupra „instituţiei căsătoriei", în prezent nu mai putem afirma acest lucru.

În absenţa unor factori social-economici favorizanţi, tinerii din zilele noastre amână tot mai mult încheierea oficială a unei căsătorii, fapt pentru care uniunile consensuale devin din ce în ce mai răspândite. Astfel, din cele 21.681 mii persoane reprezentând populaţia României[5], 3,8% au declarat că trăiau în uniune consensuală. Din punct de vedere al stării civile legale, din cele 828 mii persoane care au declarat că trăiau în uniune consensuală, 73,6% erau necăsătorite, 17,9% divorţate, 7,1% văduve şi 1,4% căsătorite.

După ce termină şcoala, o parte din tinerii zilelor noastre aleg să se angajeze la firme particulare unde veniturile obţinute sunt destul de mari, însă timpul liber este redus. Competiţia de pe piaţa forţei de muncă fiind acerbă ei se adâncesc în muncă, păstrându-şi doar un cerc restrâns de prieteni. Se observă astfel că formarea grupurilor de apartenenţă este influenţată în mare măsură de ocupaţie, domiciliu sau vârstă. La fel şi stilul de viaţă.

---

[4]Chiar dacă au existat cazuri în care depresia a fost dusă la extrem, totuşi nu putem spune că există un fenomen al sinuciderilor provocate de spectrul sumbru al şomajului. Cu toate acestea, în funcţie de personalitatea fiecăruia, de capacitatea de adaptare la situaţia existentă, şi nu în ultimul rând, de nivelul de instruire al acestora, şocul şomajului este resimţit, cu mai mare sau mai mică intensitate, la nivel individual.
Pentru a avea o imagine de ansamblu a spectrului şomajului înregistrat în România, prezentăm în capitolul IV, la paragraful 4.4.2. Implicaţiile sărăciei, la pagina 149, situaţia numărului de şomeri înregistraţi la finele anului 2006, comparativ cu ţările OCDE.

[5]*Situaţia demografică a României*, Bucureşti 2003, I.N.S, pag. 43

La rândul său, Internetul a dat posibilitatea ca, de acasă, aşezată confortabil în faţa calculatorului, indiferent de oră sau de vremea de afară, orice persoană să poată lua legătura cu alte persoane, să discute cu acestea pe diferite teme, să lege prietenii, într-un cuvânt să comunice cu ceilalţi semeni ai săi, fără a fi, însă, nevoie să facă vreodată cunoştinţă personal cu aceştia.

4. Respectul de sine – stima şi respectul de sine implică autonomie, demnitate şi respect din partea altora.

Odată depăşit stadiul satisfacerii cerinţelor fundamentale, factorii psihologici acţionează mai intens, iar consumatorul, eliberat fiind de anumite restricţii economice, va urmări satisfacerea unor nevoi de ordin superior. La rândul său, colectivitatea dezvoltă, un mod de viaţă situat la nivelul posibilităţilor de care dispune. Aceste moduri de viaţă devin nevoi ale membrilor respectivelor colectivităţi, nesatisfacerea lor generând sentimentul de marginalitate, de izolare, de excludere sau de neîmplinire.

În altă ordine de idei, statutul exprimă preferinţele de consum în concordanţă cu anumite valori culturale şi anumite şanse de viaţă percepute ca atare de individ în cadrul grupului în care este sau în care aspiră să fie. În general, statutul social al unei persoane sau al unui grup este asociat cu onoarea şi prestigiul. În sine, este un concept destul de complex. Astfel, el desemnează anumite şanse ale individului sau grupului în cadrul societăţii, realizând în acest fel, o deschidere faţă de un anumit tip de valori culturale. În acest sens, consumul etalează aspiraţiile de apartenenţă a individului la o „clasă" de prestigiu. În promovarea consumului ostentativ, o mare influenţă o au uneori mesajele „narcisiste" care utilizează elemente legate de fast şi strălucire, elemente ce fac parte din influenţa culturală balcanică. Toate acestea sunt determinate într-o anumită măsură de concepţia despre sine sau altfel spus, de imaginea despre sine a consumatorului, mai precis de:

– cum se vede persoana pe ea însăşi;
– cum crede că este văzută de ceilalţi;
– cum ar dori să se vadă şi să fie văzută respectiva persoană.

Astfel, o persoană care are o bună părere despre sine, care dispune de suficiente resurse financiare şi care frecventează anumite medii, atunci când îşi va amenaja locuinţa se poate întâmpla să opteze pentru un ambient pe care acesta îl va considera epatant şi emblematic statutului său social, chiar dacă rezultatul real poate fi un kitsch, pe care, însă, el nu-l va percepe ca atare.

Individul, în calitate de consumator, este subordonat gândirii şi conştiinţei sale, fiind în acelaşi timp, influenţat de relaţiile sociale sau de cele de grup. În urma cercetărilor efectuate în domeniu, s-a ajuns la concluzia că în procesul de realizare a cumpărărilor, oricât de independent s-ar considera consumatorul şi oricât de larg ar fi câmpul său de alegere, el va rămâne tributar atât categoriei sociale din care face parte, cât şi categoriei sociale căreia doreşte să îi aparţină.

În concordanță cu anumite valori culturale percepute de individ în cadrul grupului în care este sau aspiră să fie, se observă că statutul influențează preferințele de consum. În același timp, statutul social al soților influențează gradul de cooperare între ei. Studiile pe această temă au scos la iveală faptul că cel mai frecvent cooperează soții din familiile cu venituri mijlocii. În general, aceste familii sunt cele de profesori și intelectuali etc.

5. Autorealizarea reprezintă suprapunerea imaginii de sine proiectate de individ cu ceea ce el este în realitate, respectiv, cu ceea ce a realizat prin forțe proprii.

De-a lungul vieții, oamenii se dovedesc a avea diverse atitudini referitoare la religie, politică, îmbrăcăminte, muzică, alimentație etc. La rândul lor, campaniile publicitare pot influența aceste atitudini sau chiar le pot schimba. Astfel, putem studia diferitele aspecte ce influențează atât cumpărarea sau consumul produselor, cât și alegerea dintr-o gamă variată a unui produs sau a unei anumite mărci. Toate acestea sunt determinate într-o anumită măsură și de concepția despre sine sau, altfel spus, de imaginea de sine a consumatorului.

În societatea actuală, rolul femeii este din ce în ce mai bine definit. Dacă la începutul sec. XX femeia era soție și mamă, în perioada socialistă ea a devenit „tovarăşă de viață și de muncă", iar în perioada actuală femeia zilelor noastre este manager, om de afaceri, expert în diferite ministere sau om politic în parlament.

În anii '60, filmele americane promovau imaginea femeii - soție elegantă, distinsă, „scoasă din cutie", o adevărată doamnă. În anii '60–'80, țările socialiste promovau imaginea femeii – „erou al muncii socialiste, mamă eroină, muncitoare în uzină".

Având același nivel de instruire cu bărbatul, femeia zilelor noastre impune respect. Uneori mesajul transmis de mass-media este unul narcisist, adică un mesaj în care consumatorul este prezentat așa cum ar dori să fie, ca standard de viață și originalitate. În general, acestea creează o imagine idilică asupra vieții cotidiene a femeilor contemporane. În acest sens, reviste cum sunt: „Ioana", „Claudia", „Viva" promovează imaginea femeii în mai multe ipostaze: ca om de afaceri care a reușit în viață, ca soție fericită sau artist de renume. Aceste reviste prezintă femei cochete, puternice, inteligente care au ajuns la un standard de viață mult superior majorității femeilor.

Astfel, un complex depășit aduce persoanei o mai mare încredere în sine. În timp, aceasta își va pierde complexul de inferioritate, fapt care poate deveni un factor determinant în creșterea productivității muncii sale.

În urmă cu câțiva ani, pe piața românească de carte motivațională a apărut *Forța gândirii pozitive*, și alte cărți care s-au bucurat de un real succes. În paginile ei, cititorul a găsit sfaturi de genul: „Elimină complexul de inferioritate ... crede în succes. Dacă ai încredere în tine, ești dispus să te angajezi total și crezi în Dumnezeu, vei putea atinge orice obiectiv oricât de greu ți s-ar părea..."

Concluzia este că, recunoscându-şi individualitatea, o persoană poate găsi soluţia de a depăşi cu uşurinţă complexele fizice sau dezavantajele psihologice. La rândul ei, situaţia materială a persoanei va influenţa alegerea produselor şi a căilor prin care aceasta îşi poate satisface doleanţele. Astfel, cei cu venituri mari îşi pot permite să cheltuiască din venitul lor suficient de mult pentru cumpărarea anumitor produse menite să le legitimeze un anumit statut, un anumit stil de viaţă. În acelaşi timp, nevoia apare ca o expresie a condiţiilor sociale, materiale şi spirituale necesare vieţii oamenilor, corespunzător nivelului de dezvoltare a societăţii. Putem deci afirma că, la rândul ei, nevoia reprezintă un atribut al omului, ca element social, dar şi al societăţii.

În altă ordine de idei, trecerea la economia de piaţă, schimbarea condiţiilor de viaţă şi, nu în ultimul rând, cerinţele crescânde privind înalta calificare a forţei de lucru au determinat populaţia să încerce să îşi asigure locuri de muncă cât de cât stabile prin creşterea nivelului de instruire. Începând cu anul 1990, în România, învăţământul superior particular a cunoscut o evoluţie spectaculoasă, multe universităţi particulare deschizându-şi porţile, chiar şi în localităţi care nu au avut până acum tradiţie universitară. Astfel, multe persoane care până în acel moment, din diferite motive, nu avuseseră posibilitatea să urmeze un nivel de instruire superior s-au înscris la diferite facultăţi. În acest sens, datele recensământului din anul 2002 relevă faptul că proporţia persoanelor care au un nivel de instruire superior şi secundar a ajuns la aproape trei pătrimi din totalul persoanelor în vârstă de 10 ani şi peste, respectiv 74,3%, comparativ cu o pondere de 69% înregistrată la recensământul anterior din anul 1992.

În concluzie, cu cât sunt mai satisfăcute nevoile de nivel inferior, cu atât mai mult sunt dorite nevoile de nivel superior, în acelaşi timp, cu cât mai puţin sunt satisfăcute nevoile de rang superior, cu atât mai mult este dorită satisfacerea nevoilor de rang inferior.

MOBBING-UL ORGANIZAȚIONAL
FORME DE MANIFESTARE

Valentina Rotaru*

Indiferent dacă se referă la atacuri verbale, insultă, izolare, supraîncărcare, devalorizarea ideilor, bârfă, zvonuri, comportamentul agresiv, nu numai că a devenit uneori acceptat de angajații unei instituții, însă, alteori este chiar încurajat de către aceștia, fiind un mod de supraviețuire sau de promovare în cadrul firmei, atribuindu-i-se pe deplin titlul de practică socială. Scopul acestei lucrări este de a evidenția factorii care influențează hărțuirea psihologică la locul de muncă. S-a urmărit demonstrarea faptului că mobbing-ul ar varia în funcție de tipul instituției (de stat-business), în funcție de genul subiectului, precum și în funcție de nivelul studiilor (medii-superioare).

Mobbing-ul sau hărțuirea psihologică la locul de muncă poate reprezenta una dintre cauzele majore ale instabilității în muncă, însă, din păcate aceasta intervine atât la nivel individual prin demotivarea persoanei, prin părăsirea locului de muncă, fapte care pot avea repercusiuni și asupra planului personal/familial, cât și la nivel organizațional, afectând imaginea firmei pe piață.

Din păcate, nu puține sunt acele firme care la ora actuală practică un management dur, bazat pe un comportament agresiv în lupta pentru supraviețuire, care afectează viața profesională a angajaților, contribuind într-o mare măsură la devalorizarea acestora.

Indiferent dacă se referă la atacuri verbale, insultă, izolare, supraîncărcare, devalorizarea ideilor, bârfă, zvonuri, comportamentul agresiv, nu numai că a devenit uneori acceptat de angajații unei instituții, însă, alteori este chiar încurajat de către aceștia, fiind un mod de supraviețuire sau de promovare în cadrul firmei, atribuindu-i-se pe deplin titlul de practică socială.

Agresivitatea sau terorizarea organizațională este un concept care a început să fie studiat începând cu 1990, inițial în context școlar, și mai apoi în context organizațional. Agresivitatea organizațională se referă nu la violența fizică, ci la forme ale violenței simbolice din mediul organizațional precum intimidare, umilire publică, poreclire, excludere socială, contact fizic nedorit, batjocorire la locul de muncă. Cel care a lansat și impus în mediile de muncă

---

* Psiholog, I.P.J. Ilfov

conceptul de mobbing, a fost cercetătorul de origine suedeză Heinz Leymann. La nivel uman, Leymann (1996) conservă termenul de mobbing pentru setul de acţiuni agresive psihologice, de injustiţie, denigrare, hărţuire psihologică, discreditare profesională, batjocorire la locul de muncă.

Mobbing-ul sau hărţuirea morală la locul de muncă, descrie acţiuni comunicative negative, care sunt îndreptate împotriva unei persoane, reprezentând o provocare pentru organizaţii. Juridic vorbind, în România nu este incriminată decât hărţuirea sexuală neexistând legislaţie în ceea ce priveşte mobbing-ul. Cât priveşte Directivele Uniunii Europene sunt lacunare sub acest aspect, iar dispoziţiile lor acoperă o serie largă de probleme discriminatorii (handicap, femeie-bărbat, religie, rasă s.a), încât includerea mobbing-ului în acest ansamblu este generică şi interpretabilă.

Mobbing-ul se dezvoltă întotdeauna dintr-un conflict, iar printre acţiunile de acest tip pot fi enumerate: limitarea posibilităţilor de acţiune (şeful limitează posibilităţile de manifestare, întreruperi permanente, critică permanentă la serviciu, ameninţări verbale), degradarea relaţiilor sociale (nu se mai vorbeşte cu persoana respectivă, are loc izolarea individului de colegi), diminuarea prestigiului social (vorbirea de rău pe la spate, răspândirea zvonurilor, atacarea ideilor politice sau religioase ale celui vizat, constrângerea respectivului de a îndeplini activităţi care îi vătămează conştiinţa de sine), atacuri la calitatea serviciului (nu i se repartizează nicio sarcină serioasă de muncă, i se dau teme de lucru absurde, „jignitoare" care îl îmbolnăvesc sau care îi depăşesc calificarea pentru a fi discreditat).

Leymann construieşte o schemă a fazelor psihoterorii la locul de muncă:

– *Prima fază* este specifică oricărei organizaţii: conflicte, lupta pentru putere, divergenţe de opinie. Partea nerezolvată a conflictelor se transformă însă în ceea ce literatura de specialitate numeşte mobbing.

– *A doua fază* duce la ruperea echilibrului psihic al victimei, apar simptomele de stres, scade încrederea în forţele proprii.

– *În a treia etapă* persoanele agresate sunt lipsite de apărare, conducerea organizaţiei nu intervine datorită preconcepţiei de vinovaţie a victimei. Vorbim de manifestarea chintesenţei fenomenului, ajungându-se în unele organizaţii şi la caz juridic.

– *În a patra fază* apare stigmatizarea, izolarea socială, punerea în inferioritate a victimei.

Au fost propuse diferite metode de diminuare a mobbing-ului, procedee care vizează în principal controlul intern al angajatorului asupra mediului muncii, realizarea de investigatii directe şi reabilitarea profesională. Se poate recurge şi la training managerial pentru monitorizarea cauzelor primare conflictuale în vederea prevenirii apariţiei unor tendinţe de imitare a hărţuirii.

O altă metodă este reconcilierea părţilor, prin intermediul unui specialist, o terţă parte cu rol de mediator.

Glendinning (2001) studiind efectele negative ale agresivităţii organizaţionale realizează o încadrare a acestora în patru mari categorii:

– schimbarea locului de muncă şi probleme de înlocuire a personalului (angajaţii pot lua în considerare opţiunea parăsirii locului de muncă, făcând acest lucru publicitatea negativă realizată de ei ar putea afecta în termen lung abilitatea organizaţiei de a angaja persoane bine calificate, dat fiind climatul în care se desfăşoară muncă);

– periclitarea sănătăţii angajaţilor – pot apărea afecţiuni psihice şi fizice;

– scăderea productivităţii (datorită scăderii creativităţii, deschiderii spre nou, schimbării şi asumării riscului sau mai putem menţiona scăderea intenţionată a muncii depuse, pierderea de timp datorată încercărilor de evitare a agresorului, sabotajul şi furtul din partea angajaţilor);

– contra-măsuri legale luate de către angajaţi.

Diversitatea şi dinamica din interiorul unei organizaţii fac ca interacţiunile dintre angajaţi să fie din ce în ce mai complexe şi mai dificil de gestionat. Relaţiile interpersonale la locul de muncă ne influenţează performanţa şi calitatea vieţii profesionale. Nu de puţine ori, oamenii se angajează în anumite comportamente în baza interpretărilor personale pe care le fac cu privire la modul în care ei cred că ar trebui să se comporte (Bogathy, 2004).

Având în vedere amploarea acestui fenomen, materialul îşi propune studierea impactului mobbing-ului în două medii de lucru diferite (mediul bugetar şi mediul business) atât în cazul persoanelor de sex feminin, cât şi în cazul celor de sex masculin. De asemenea, s-a urmărit studierea acestui fenomen atât în cazul persoanelor cu studii superioare, cât şi în cazul celor cu studii medii în cadrul instituţiilor menţionate. S-a urmărit demonstrarea faptului că mobbing-ul ar varia în funcţie de tipul instituţiei (de stat-business), în funcţie de genul subiectului, precum şi în funcţie de nivelul studiilor (medii-superioare).

Ipotezele de cercetare de la care s-a pornit în realizarea acestei lucrări au fost:

– Există diferenţe semnificative între persoanele de sex feminin şi cele de sex masculin în ceea ce priveşte mobbing-ul.

– Mobbing-ul este influenţat de studiile persoanei şi de tipul instituţiei din care provine subiectul.

Eşantionul a fost format dintr-un număr egal de subiecţi de sex feminin, cât şi masculin (120 de participanţi), proporţia respectându-se şi în ceea ce priveşte sectorul de activitate (instituţie de stat/business). De asemenea, şi în cazul variabilei nivelul de studii, eşantionul a fost format dintr-un număr egal de participanţi având studii superioare, respectiv medii.

Dat fiind faptul că subiecţii au manifestat o tendinţă de faţadă ridicată în oferirea răspunsurilor, chiar mai mult, au oferit informaţii foarte generale, s-au realizat mai multe etape de culegere a datelor în vederea construirii chestionarului, vizând măsurarea mobbing-ului.

În construirea acestuia s-a urmărit surprinderea unor aspecte ale mobbing-ului şi anume: cauze, dezavantaje, amploarea fenomenului, modalităţi de manifestare. Instrumentul construit cuprinde un număr de 25 de itemi, subiectul trebuind să-şi manifeste acordul sau dezacordul cu privire la aceştia, utilizând o scală de tip Lickert în şase trepte (1 – total dezacord, 6 – total acord). (Anexa 1) În urma pretestării s-a obţinut un coeficient de consistenţă internă Alpha de 0,80.

Pentru prelucrarea şi analizarea datelor au fost utilizate metode statistice, urmărindu-se atât studierea efectelor fiecărei variabile independente asupra variabilei dependente, cât şi efectul de interacţiune dintre acestea. Astfel, s-au folosit testele T pentru eşantioane independente (Independent Samples T Test), iar pentru studierea efectului de interacţiune Anova Univariate.

Pentru a se analiza efectul principal al variabilei tipul instituţiei asupra mobbing-ului (evaluat pe scala totală) a fost utilizat testul t pentru eşantioane independente. (Independent Samples T Test).

MOBBING

Scala totală	Media	Test t	Ab.stand
Organizaţii de stat	112.73	t (118) = 402	36.96
Organizaţii private	111.70	p = 0.689	38.60

Aşadar, nu există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte mobbing-ul evaluat pe scala totală la cele două grupe de subiecţi sau, altfel spus, subiecţii care lucrează într-o instituţie de stat vor manifesta aceeaşi agresivitate la locul de muncă ca şi subiecţii care provin dintr-un mediu profit (business).

O explicaţie posibilă a rezultatelor obţinute se bazează pe ideea că atât institutiile de stat cât şi firmele profit se confruntă cu o fluctuaţie mare de personal, practic, în acelaşi timp oamenii care lucrează în mediul business migrează destul de uşor spre instituţiile de stat şi invers, nu mai putem vorbi de stabilitate la locul de muncă, de identificarea angajat-organizaţie.

Lipsa efectului variabilei tipul instituţiei asupra variabilei mobbing ar putea fi explicat şi de faptul că acest comportament agresiv a devenit o normă pentru unii angajaţi datorită presiunilor interne şi externe cu care se confruntă sau ar mai putea fi explicat şi din prisma suprasolicitărilor venite atât din mediul profesional, cât şi din mediul familial.

Pentru a se analiza efectul principal al variabilei nivelul de studii al persoanei asupra mobbing-ului (evaluat pe scala totală) a fost utilizat testul t pentru eşantioane independente (Independent Samples T Test).

MOBBING

Scala totală	Media	Test t	Ab. stand
Studii Medii	173.31	t (118) = 0.029	37.90
Studii Superioare	173.51	p = 0.977	37.76

Rezultatele indică faptul că nu există un efect principal al variabilei nivelul de studii al persoanei asupra variabilei mobbing (hărţuirea psihologică la locul de muncă).

Totodată, nu există diferenţe semnificative în privinţa mobbing-ului, evaluat pe scala totală, între cele două grupe de subiecţi, aşadar indiferent de nivelul de studii, fie medii sau superioare, hărţuirea psihologică a subiecţilor la locul de muncă va fi aceeaşi.

Aceste rezultate pot fi explicate pornind de la faptul că în România, în acest moment, există firme/organizaţii pe piaţă care sunt caracterizate de un management dur, conduse de ideea că un comportament agresiv la locul de muncă ar influenţa profitul companiei sau eficienţa muncii.

Astfel, indiferent de nivelul de studii, angajaţii pot fi puşi în situaţia de a adopta un comportament agresiv pentru a supravieţui în cadrul acesteia, iar mediile semnificativ egale obţinute de cele două grupe de subiecţi vin în sprijinul acestei afirmaţii.

Aşadar, dacă cultura organizaţională este una agresivă, descrisă de lupta pentru supravieţuire, angajaţii, trebuie să adopte valorile, normele şi practicile comportamentale ale acesteia dacă doresc să se dezvolte în cadrul companiei.

Pentru a se analiza efectul principal al variabilei sexul persoanei asupra mobbing-ului a fost utilizat testul t pentru eşantioane independente.

MOBBING

Scala totală	Media	Test t	Ab. stand
Bărbaţi	159,33	t (118) = 4, 397	34.42
Femei	187,48	p = 0,000	35.70

Testul t pentru eşantioane independente t (118) = 4,397 p<0,05 evidenţiază prezenţa unor diferenţe semnificative între cele două grupe de subiecţi privind hărţuirea psihologică la locul de muncă.

Analiza statistică realizată permite evidenţierea faptului că între cele două grupe de subiecţi există diferenţe semnificative între răspunsurile acestora pe scala totală la variabila dependentă, mai exact, există un efect principal al variabilei sexul persoanei asupra mobbing-ului evaluat pe scala totală.

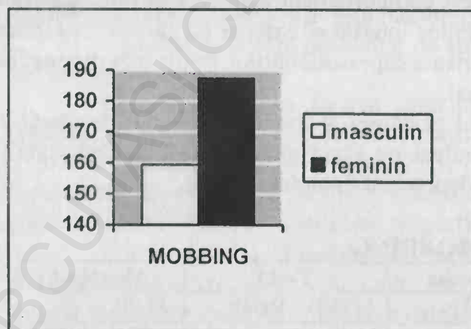


Fig. 1. Mediile obţinute la variabila dependentă mobbing în funcţie de variabila independentă sexul persoanei

Astfel, datele indică faptul că persoanele de sex feminin sunt mai expuse hărţuirii psihologice la locul de muncă şi în principiu, agresivităţii organizaţionale, comparativ cu persoanele de sex masculin (mediile obţinute de cele două grupe de subiecţii vin în sprijinul acestei afirmaţii).

Practic, ***se confirmă*** în această manieră ***prima ipoteză de cercetare*** şi anume că: există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte mobbing-ul între subiecţi de sex mascuflin şi cei de sex feminin. Aceste rezultate ar putea fi explicate de faptul că spre deosebire de persoanele de sex masculin, femeile sunt expuse atât planului profesional cât şi planului familial, presiunea emoţională fiind mai accentuată în cazul acestora, adică în cazul lor intervin şi acele responsabilităţi sociale.Dacă ar fi să luăm în calcul dinamica job-urilor pe piaţa forţei de muncă, persoanele de sex feminin simţându-se constrânse de posibilităţile reduse de angajare (mai ales dacă obligatiile familiale primează) şi de nesiguranţa locurilor de muncă vor accepta, vor încerca să facă faţă presiunilor psihologice din cadrul locului de muncă şi de ce nu, agresivităţii organizaţionale, în mod pasiv, fără a-şi periclita locul de muncă.

Pentru analizarea efectului de interacţiune dintre variabilele independente asupra variabilei dependente s-a utilizat Anova Univariate.

Testul F(119)=0,186 p = 0,667 (Anova Simplu Factorial/Anova Univariate) evidenţiază faptul că nu există un efect de interacţiune între variabila tipul instituţiei şi variabila nivelul de studii asupra mobbing-ului.

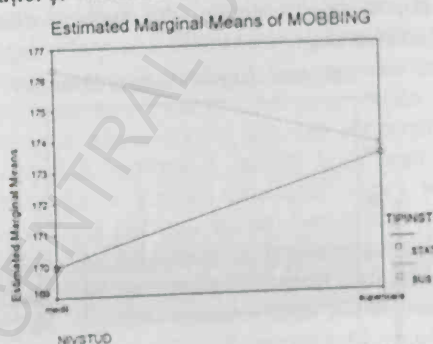


Fig. 2. Mediile obţinute la variabila dependentă mobbing sub influenţa variabilelor tipul instituţiei şi nivelul de studii

Lipsa acestui efect de interacţiune poate fi explicat de faptul că atât tipul instituţiei, cât şi nivelul de studii, analizate separat, nu influentează mobbing-ul, nu au efecte principale asupra acestei variabile.

Astfel, ***cea de a doua ipoteză de cercetare*** şi anume: mobbing-ul este influenţat de tipul instituţiei din care provine subiectul şi de nivelul de studii avut de o persoana – ***este infirmată***.

Analiza statistică realizată, testul F(119) = 1,075 p = 0,302 (Anova Simplu Factorial) indică faptul că nu există un efect de interacţiune între variabila tipul instituţiei şi variabila sexul persoanei asupra mobbing-ului.

Lipsa acestui efect de interacţiune poate fi explicat de faptul că variabila tipul instituţiei analizată separat nu influenţează varibabila mobbing, evaluat pe scala totală.

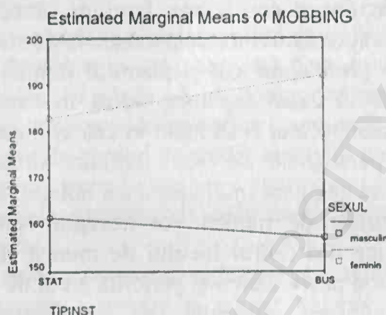


Fig. 3. Mediile obţinute la variabila dependentă mobbing sub influenţa variabilelor tipul instituţiei şi sexul persoanei

Testul F(119) = 0,601 p = 0,440 evidenţiază faptul că nu există un efect de interacţiune al variabilelor nivelul de studii şi sexul persoanei asupra variabilei mobbing evaluată pe scala totală.

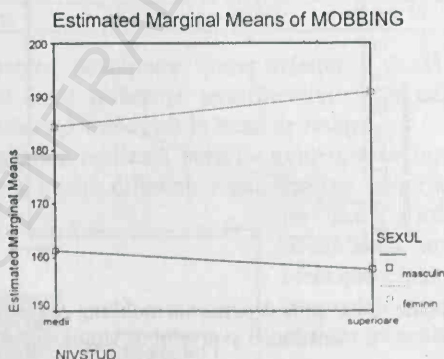


Fig. 4. Mediile obţinute la variabila dependentă mobbing sub influenţa variabilelor nivelul de studii şi sexul persoanei

Lipsa acestui efect de interacţiune poate fi explicat de faptul că variabila nivelul de studii analizată separat nu influenţează mobbing-ul, evaluat pe scala totală. În argumentarea acestei idei poate fi luată în considerare şi existenaţa unei tendinţe de faţadă din partea subiecţilor implicaţi în cercetare, din diverse motive ca:

frica de a oferi informaţii din mediul lor de lucru, neînţelegerea scopului real al acestei cercetării, dezinteres în completarea chestionarului, etc. Aşadar, indiferent de grupul din care face parte subiectul, adică dacă are studii medii sau superioare, dacă este de sex feminin sau masculin, hărţuirea psihologică şi implicit agresivitatea la locul de muncă nu vor fi diferite.

Rezultatele obţinute în cadrul acestei cercetări au evidenţiat existenţa unui efect principal al variabilei sexul persoanei asupra mobbing-ului.

Astfel, persoanele de sex feminin sunt mai expuse agresivităţii organizaţionale (ele pot fi mai uşor în ipostaza unor victime) decât persoanele de sex masculin, iar diferenţele de medii obţinute de aceste grupe de subiecţi vin în sprijinul acestei idei.

Studiile realizate de Hyde (1986, apud. Iluţ, 2004), au indicat şi faptul că, femeile, fiind mult mai empatice şi mai puţin înclinate spre agresivitate fizică, nu promovează agresivitatea pe cale directă, datorită consecinţelor ripostei din partea celor agresaţi, persoanele de sex feminin fiind mai preocupate de consecinţele actelor agresive asupra victimei, se simt mai vinovate, se tem de răzbunarea celui agresat, şi, prin urmare impulsurile lor agresive sunt mai inhibate.

Presiunile sociale şi familiale la care sunt expuse persoanele de sex feminin, pot justifica faptul că în cazul acestora agresivitatea organizaţională este mai ridicată. Practic, agresivitatea organizaţională poate apărea şi sub forma unui abuz de putere.

Agresivitatea organizaţională se poate datora şi intoleranţei: persoanele agresate nu sunt acceptate în colectiv, nu sunt agreate de şef/colegi. Acestea sunt în cel mai fericit caz ignorate, dar la fel de bine se poate întâmpla să fie ţinta unor comentarii răutăcioase, unor farse de prost gust, şi chiar a unor discriminări atunci când este vorba de ocuparea unui post sau obţinerea unor recompense. Totodată, analiza statistică realizată a indicat lipsa unui efect principal al variabilelor tipul instituţiei şi funcţia persoanei asupra variabilei mobbing, evaluat pe scala totală. Lipsa efectelor acestor variabile ar putea fi argumentată de faptul că având în vedere amploarea şi frecvenţa acestui fenomen, acesta a devenit o obişnuinţă, un mod de a exista în cadrul instituţiei/firmei, astfel încât cei ce doresc să prindă rădăcini în cadrul unui loc de muncă se vor adapta acestor comportamente agresive, venite din partea şefilor, colegilor.

Mai mult, putem presupune că, uneori, angajaţii, se pot simţi constrânşi de posibilităţile reduse de angajare şi de nesiguranţa locurilor de muncă, fapt care îi va determina să accepte şi să încerce să facă faţă agresivităţii organizaţionale în mod pasiv, fără a-şi periclita locul de muncă. Surprinzător este faptul că rezultatele au indicat că indiferent de grupul din care face parte subiectul (dacă acesta are studii mediii sau superioare), nu există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte mobbing-ul, însă studiile demonstrează faptul că este cu atât mai probabil că acest fenomen să se extindă atunci când managerii sunt cei care fac dovada unui comportament agresiv, dat fiind că ei

reprezintă un model pentru angajații dornici să ocupe un post de conducere, comportamentul lor tinde să fie imitat și în acest fel angajații au sentimentul că vor obține un statut privilegiat.

În viitor ne-am propus aprofundarea cercetării de față prin realizarea unei cercetări în care aplicarea instrumentului să fie făcută după difuzarea unei prezentări – de exemplu: o situație de hărțuire psihologică la locul de muncă - deoarece s-a demonstrat că mesajele vizuale au un impact mai ridicat asupra subiecților implicați în cadrul unei cercetări.

Bibliografie

1. Bogathy, Z. (2004), coord., „*Comportamentul în grup la locul de muncă*", în „*Manual de Psihologia Muncii și Organizațională*", Editura Polirom, Iași, p 247-262.
2. Constantin, T. (2004), „*Identificarea cu firma*", în „*Evaluarea psihologică a personalului*", Polirom, Iași, p 187
3. Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P.K., Pereira, B. (2002). „*Measuring workplace bullying in Agression and Violent Behavior*", 7, p 35-51.
4. Glendinning, P.M. (2001) „*Workplace bullying: Curring the cancer of the american workplace*", în Public Personnel Management, 30, p 269-286
5. Iluț, P. (2004), „*Agresivitatea și comportamentul antisocial*", în „*Valori, atitudini și comportamente sociale*", Polirom, Iași, p 107-131
6. Mitrofan, N. (1996) „*Agresivitatea*", în Neculau, A. (coord.) „Psihologie Socială", Polirom, Iași, p. 427
7. Prodan, A. (1998) „*Teorii ale motivației în muncă și implicațiile manageriale*" în Mathis, R., Nica, P. C., Rusu C., (coord), „Managementul Resurselor Umane", Editura Economică, București.
8. Sălăvastru, D. (2004), „*Psihologie Școlară*", Polirom, Iași.
9. Tantău, R. D., (2003), „*Managementul și stilul de conducere*", în Berciu-Draghicescu (coord, 2003), „Manual de secretariat și asistența managerială", Universitatea Bucuresti.
10. Zlate, M. (2004), „*Tratat de psihologie organizațional managerială*", Polirom, București, vol I, p. 256.
11. http://www.immromania.ro/portal/presă/infoeconomic7.php
http://stres.protectiamuncii.ro/pdfs/fisa_24.pdf

ROLUL ECHIPEI DE COMANDĂ ÎN CONSTRUIREA PERFORMANȚEI ORGANIZAȚIONALE ȘI A SENTIMENTULUI DE SATISFACȚIE FAȚĂ DE MUNCĂ

Olaru Lenuța*
Onea Monica**

Cercetarea își propune să scoată în evidență *faptul că echipa aflată la comanda Serviciului Poliției Rutiere poate influența calitatea muncii agenților, prin consolidarea sentimentului de susținere în cadrul grupului și clarificarea prescripțiilor organizaționale. În cazul celor 34 de agenți de poliție din cadrul BSCMU și DN, I.P.J. Neamț, există o tendință de asociere moderată a sentimentelor pozitive legate de contextul muncii (satisfacție) cu următoarele variabile organizaționale: claritatea rolului, structurarea adecvată a muncii, stimularea și controlul eficient al muncii precum și mecanismele de suport social.*

Atitudine față de muncă și performanță organizațională

Atitudinea față de muncă reprezintă al doilea mare subiect de interes pentru psihologia organizațională, după acela de motivație. Ea a fost evaluată cel mai frecvent prin satisfacția în muncă, angajamentul față de obiectivele organizației și stresul declarat de salariat. Factorii atitudinali sunt foarte importanți pentru că ei intervin în procesul motivațional, determinând persoana să depună efort pentru a îndeplini cât mai bine o sarcină (Nadler & Porter, 1977). Motivația reprezintă calea derivată din nevoile nesatisfăcute ce determină orientări spre valori. Nevoile nasc cereri conform valorilor care, la rândul lor dau naștere necesității de a stabili obiective. Acestea într-un sens direcționează acțiunea, iar în celălalt determină achiziția valorilor. Trebuințele devin astfel cereri obiective care se împletesc cu valorile, emoțiile și orientarea spre scop. În cazul contextului organizațional, atitudinea față de muncă se definește ca fiind *„un set de evaluări (pozitive sau negative) făcute de către o persoană, în decursul experienței proprii, în legătură cu diversele aspecte legate de muncă"* (Gibson, 1982).

---

* Inspectoratul de Poliție al Județului Olt
** Inspectoratul de Poliția al Județului Neamț

Au fost numeroase cercetări cu privire la atitudinea față de muncă: dezvoltarea și validarea unui instrument de măsurare a atitudinilor (Ironson, 1989); investigarea antecedentelor și a consecințelor atitudinilor față de muncă (Freg, McFarlin, 1989; Meyer, 1989); natura impresiilor formulate la locul de muncă (Levin, și Stockes, 1989); relația dintre dispoziție și rezultatele muncii (Meyer, și Shack, 1989; Sinclair, 1988); exprimarea emoțiilor la locul de muncă (Rafaeli și Sutton, 1989).

Satisfacția în muncă

În ciuda dovezilor aduse că nu este consistent relaționată de performanță (Staw, 1984), rămâne una din atitudinile cel mai frecvent investigate de studiile de specialitate, estimate de unii la 4000 de lucrări (O'Connor și al., 1978). Paul Muchinsky (1990) argumentează că ar fi trei motive care ar explica acest interes crescut pentru studiul satisfacției în muncă. Unul ar fi de natură *culturală*, satisfacția figurând în patrimoniul valoric al oricărei culturi care respectă libertatea individuală și dezvoltarea personală. Un alt motiv ar fi de natură *funcțională,* satisfacția având o valoare intrinsecă prin inter-relaționarea sa cu alte variabile organizaționale (absenteismul, părăsirea organizației, performanța). Nu se știe exact dacă această relație este de tip cauzal, dar putem afirma că satisfacția în muncă se asociază cu anumite niveluri ale variabilelor amintite. Conceptul de satisfacție în muncă a fost definit de Locke (1976) ca fiind o *„stare emoțională pozitivă sau de plăcere rezultată din evaluările făcute de o persoană cu prilejul diverselor experiențe de muncă"*. Este un răspuns strict individual alcătuit dintr-o gamă variată de trăiri asociate contextului organizațional, dispuse pe un continuum de la un nivel scăzut, până la unul foarte înalt, cunoscut sub numele de satisfacție globală.

Dar așa cum sublinia Locke, munca nu este o entitate distinctă, ci un complex determinat de dinamica relațiilor dintre sarcini, roluri, responsabilități, interacțiuni sociale, stimulente și recompense. Pentru a înțelege atitudinile fată de muncă, autorul face recomandarea să se studieze munca în termeni de elemente componente. Aceasta înseamnă că oamenii au trăiri diferite în raport cu diversele aspecte ale muncii și de aceea este necesară evaluarea așa numitelor satisfacții de fațetă. În funcție de metodele utilizate, au fost identificate între cinci și 20 de fațete ale satisfacției. Unele fațete sunt specifice anumitor activități, altele comune tuturor. Același autor face distincția dintre evenimente (condiții de muncă) și agenți (persoane) care stau la baza impresiilor elaborate de un subiect aflat în context organizațional.

Teoretizări ale conceptului de satisfacție au avut în spate aserțiuni preluate din teoriile bazate pe nevoi și valori. Din această perspectivă, o atitudine pozitivă față de muncă se formează în momentul în care serviciul satisface trebuințele în acord cu valorile personale și este un proces individual.

Alte teorii, bazate pe comparațiile făcute de persoane cu alții aflați în situații similare, văd satisfacția ca un proces social. Teoriile fiziologiste aduc perspectiva protejării sistemului nervos central de emoțiile puternice prin funcționarea proceselor oponente. Teoria bifactorială a lui Herzberg postulează că factorii extrinseci (condițiile de muncă) reprezintă sursa cea mai importantă de satisfacție.

Eforturile cerecetătorilor au fost făcute și pe linia încercării evaluării cantitative. Există instrumente de măsurare a satisfacției, cel mai utilizat fiind Job Descriptive Index (JDI) elaborat de Smith, Kendall și Hulin (1969). Este un chestionar cu cinci scale ce se adresează celor cinci fațete ale satisfacției. Ironson și al. (1989) descriu construcția unui instrument de măsurare a unei satisfacții globale, Job in General Scale (JIG), pe baza răspunsurilor a 9000 de subiecți, argumentând că satisfacția globală și cea de fațetă nu sunt echivalente. Există și alte încercări de construire a unor scale alternative de măsurare a satisfacției (Kerber și Campbell, 1987; Scarpello și Vanderberg, 1987). Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) eleborat de Weiss, Dawis, England și Loquist (1967) măsoară 20 de fațete ale satisfacției: creativitatea, independența, relațiile de supervizare umane și tehnice, condițiile de muncă. Faces Scale a lui Kunin (1955) măsoară o satisfacție globală prin șase desene de figuri umane.

Relația satisfacției cu alte variabile

Studii cu privire la relația dintre satisfacție și variabilele personale (diferența bărbați/femei, vârstă, rasă) trebuie interpretate cu prudență. Rata varianței satisfacției este răspunzătoare doar de un procent mic, de 2%–5%. La fel se întâmplă și cu alte variabile: statutul, educația, salarizarea – valori chiar mai mici, deși din punct de vedere satatistic este greu de găsit eșantioane care să difere numai printr-o astfel de variabilă. Moch (1980) demonstrează că ceea ce intervine direct în satisfacție sunt diferențele culturale legate de variabile, și nu variabilele în sine.

Condițiile de muncă corelate cu satisfacția: studii mult mai consistente care susțin o astfel de relație au fost ale lui Miller și Terborg (1979) pe relația dintre absenteism, productivitate și părăsirea organizației; Schiesheim (1978), Hammer și Smith (1978) relația dintre satisfacție și votul exprimat în sindicat; Wiener (1980) afirmă că insatisfacția se corelează cu anumite comportamente organizaționale negative. Relația satisfacție-comportament organizațional: multă vreme satisfacția a fost considerată cel mai important criteriu de apreciere pentru performanța în muncă și pare logic să presupunem că o persoană nemulțumită de munca sa va fi tentată să eludeze prescripțiile organizației. Cu toate acestea, studiile arată că rareori corelația dintre absenteism și satisfacție depășește – 0,35 (Muchinsky,1977; Porter și Steers, 1973). Există însă unele dovezi că anumite fațete ale satisfacției sunt diferențiat legate de absenteism (Terborg, Lee, Davis

şi Turbin, 1982). Muchinsky şi Tuttel (1979) au rezumat 39 de studii axate pe relaţia dintre satisfacţie şi părăsirea organizaţiei în care au găsit, în afară de patru, corelaţii negative (-0.40). Se pare că, cu cât o persoană este mai nesatisfăcută de serviciul său, cu atât ea se orientează spre un alt loc de muncă.

Relaţia cu performanţa în muncă: motivul unui asemenea interes este că toţi managerii doresc salariaţi fericiţi şi productivi. Două studii imporatante sunt citate de literatura de specialitate: Brayfield şi Crockett, 1955; Vroom, 1964; ambele concluzionează că relaţia nu este chiar atât de puternică pe cât s-ar părea. Vroom raportează o corelaţie medie de 0.14 obţinută prin studiul a 23 de cercetări privind satisfacţia. Unele tipuri de performanţă sunt mai dependente de nivelul de satisfacţie decât altele. O altă controversă a fost dacă satisfacţia determină performanţă sau performanţa determină satisfacţia. S-au conturat două viziuni; una care susţinea că dacă vrei să obţii performanţă în activitate trebuie să-i faci pe muncitori fericiţi, alta care afirma că oamenii dobândesc plăcerea muncii după ce acesta s-a dovedit a fi utilă pentru ei.

Este dificil de stabilit o relaţie de cauzalitate între cele două, dar ultimele cercetări au confirmat ultima viziune. Concluzii contradictorii a obţinut Baird (1976) care declară că satisfacţia determină performanţa numai pentru sarcinile rutiniere. Ivanchevich (1978, 1979) practică acelaşi tip de studiu şi obţine rezultate mixte. Jacobs şi Solomon (1977) au constatat că relaţia pare să fie mai puternică atunci când recompensele sunt legate de performanţă. Cele două concepte (satisfacţie – performanţă) nu sunt atât de legate pe cât ne-ar spune intuiţia. O explicaţie la acest lucru o propune Fisher (1980) care susţine că această corelaţie scăzută se obţine din cauza eforturilor cercetătorilor de a pune în relaţie o atitudine generală (cel mai adesea satisfacţia) cu un comportament specific (performanţa la o sarcină anume). El mai contestă şi faptul că măsurarea atitudinilor se poate face într-o manieră atât de riguroasă ca măsurarea performanţelor.

Ceea ce este cert, rămâne faptul că amândouă conceptele sunt cele mai importante variabile de criteriu. Probabil nici o altă relaţie din întreg domeniul organizaţional nu a fost mai infirmată experimental. Toţi cercetătorii au avut aşteptări că vor găsi conexiuni între satisfacţie şi performanţă, aşa că au căutat în mod repetat să găsească confirmări; fenomenul s-ar putea numi „persistenţa în iluzia validităţii".

Satisfacţia este corelată modest cu absenteismul, mai degrabă în relaţie negativă. Deşi magnitudinea corelaţiei nu este mare, rezultatele multor studii au fost consistente. Nicholson, Brown şi Chadwick-Jones (1976) susţin că sunt mulţi factori care intervin în această relaţie (de ex. expunerea la presiune psihică şi abilitatea de a-i face faţă). Mult mai consistentă este relaţia dintre satisfacţie şi

părăsirea organizației (corelații la un nivel de 0.40), dar și aici intervin alți factori, cum ar fi atractivitatea unui alt loc de muncă și efectele economice puse în joc de o astfel de mutare.

Obiectivele cercetării

Investigarea legăturii dintre sentimentele de satisfacție legate de contextul muncii (conținut, relația cu superiorul și colectivul) și variabile care țin de organizație, variabile ce pot fi influențate în sens pozitiv sau negativ de ofițerii aflați la comanda serviciului (șefi de birouri și compartimente).

Proceduri, metode și tehnici utilizate în culegerea și analiza datelor

În alegerea populației de referință s-a optat pentru includerea unui număr cât mai mare de lucrători din cadrul Serviciului Poliție Rutieră combinând două criterii de stratificare: apartenența la corpul profesional (categoria agenților de poliție) și locul de muncă. Volumul lotului investigat este de 34 de agenți din cadrul Serviciului Poliției Rutiere al Inspectoratului de Poliție al Județului Neamț (Biroul de Siguranța Circulației și Drumuri Naționale – Europene), media de vârstă fiind de 31 de ani și vechimea pe linia de muncă între 2–7 ani.

Metoda de culegere a datelor – ancheta pe bază de chestionar, cu aplicare colectivă în trei etape, folosindu-se următoarele *instrumente*:

Chestionar de Diagnoză Organizațională (DO): instrument alcătuit din 50 de itemi, 8 itemi independenți și 42 de itemi asimetrici grupați pe 4 dimensiuni ce investighează cele mai importante variabile implicate în performarea comportamentului organizațional: claritatea rolului, structurarea muncii, stimulare și control din partea superiorilor, mecanisme de suport social oferite de grupul de muncă. Chestionarul are un coeficient α Cronbach = 0,6351/standardizat = 0,6098, valaore apreciată că satisface criteriile minimale de cercetare (Minulescu, 2001). Răspunsurile agenților, evaluate pe o scală Likert, au fost formulate în referire la activitatea ofițerilor și comanada SPR prin exprimarea acordului/dezacordului față de o serie de afirmații. Dimensiunile urmărite au fost următoarele:

Claritatea rolului organizațional: măsoară percepția polițiștilor cu privire la înțelegerea atribuțiilor de serviciu, responsabilități, obiective, ținte, indicatori de performanță colectivă și ce așteptări există în legătură cu reușita lor individuală. Exemple de itemi: „Obiectivele ce trebuie atinse de acest serviciu sunt clar formulate"; „Mi se explică prioritățile de acțiune înainte de a pleca pe teren"; „Atunci când mi se reproșează că am greșit, nu sunt de acord cu argumentele aduse de șefi"; „Deseori se întâmplă să fiu în dificultate și nu știu cum să acționez corespunzător" (cotare inversă).

Structurarea muncii: dimensiunea investighează modul în care este percepută activitatea echipei de la comanda SPR în planificarea eficientă a resurselor umane şi materiale, organizarea timpului de muncă, asigurarea condiţiilor materiale necesare pentru realizarea sarcinilor la un nivel calitativ. Exemple de itemi: „Planificarea activităţilor pe echipe şi patrule consider că este bine făcută"; „Există o preocupare reală a şefilor pentru buna funcţionare a mijloacelor din dotare", „Consider că repartizarea poliţiştilor pe trasee este corectă", „Mi se respectă timpul de odihnă şi repaus", „Am prea multe lucruri de făcut în timpul alocat programului" (cotare inversă).

Sistemul de stimulare şi controlare a performanţei în activitate: dimensiunea măsoară aspecte legate de oferirea de feedback pozitiv (recunoaşterea meritelor, apreciere, laudă, evidenţiere) sau feedback negativ (reproş, blamare, sancţionare). Exemple de itemi: „Primele se acordă în funcţie de performanţă", „Se apreciază deschis efortul depus", „Sancţiunile aplicate sunt prea dure în raport cu greşelile făcute" (cotare inversă).

Mecanisme de suport social: dimensiunea se referă la sentimentul de apartenenţă la grup, de susţinere în momente dificile, comportamente prosociale (cooperare, întrajutorare, atmosferă destinsă la locul de muncă, rezolvarea conflictelor manifeste). Exemple de itemi: „Se încurajează colaborarea între colegi", „Colectivul îmi oferă sprijinul de care am nevoie ca să muncesc eficient", „Activitatea mea profesională este influenţată negativ de conflictele existente în cadrul serviciului" (cotare inversă).

Chestionar de evaluare a satisfacţiei faţă de anumite aspecte ale muncii – **Job Description Index,** autori P. C. Smith, L.M.Kenadl & C.L. Hullin, 1969 evaluează satisfacţia resimţită de lucrător în raport cu cinci faţete ale satsisfacţiei. Din cele cinci scale, au fost folosite numai trei şi anume cele care evaluează satisfacţia faţă de conţinutul muncii, realţia cu superiorul şi satisfacţia faţă de oamenii din colectiv. Instrumentul este alcătuit din liste de adjective ce caracterizează aspectul experimentat de salariat la locul de muncă, în situaţia prezentă.

Ipotezele cercetării:

1. *Claritatea rolului organizaţional şi structurarea adecvată a muncii se asociază semnificativ cu satisfacţia resimţită de angajat faţă de munca actuală.*
2. *Stimularea şi controlarea eficientă a muncii se asociază semnificativ cu sentimentul de satisfacţie faţă de relaţia cu superiorul.*
3. *Mecanismele de suport social se asociază semnificativ cu satisfacţia faţă de colectivul de muncă.*

Analiza şi interpretarea rezultatelor

Prelucrarea datelor s-a făcut cu ajutorul programului SPSS 11.0 prin metoda analizei de corelaţie (Bravais- Pearson) testată unilateral.

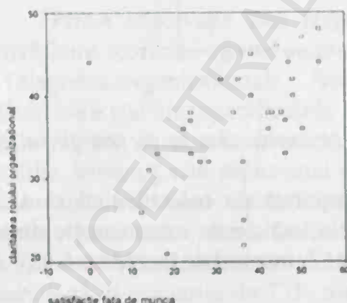
1. Claritatea rolului organizaţional şi structurarea adecvată a muncii se asociază semnificativ cu satisfacţia faţă de munca actuală, resimţite de angajat.

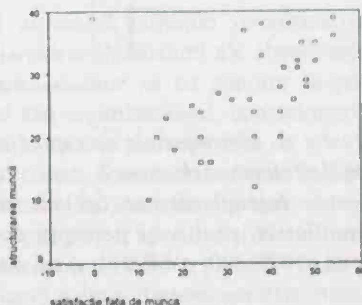
Agenţii investigaţi care declară că au o reprezentare clară a rolului organizaţional tind să raporteze o satisfacţie crescută faţă de munca actuală: $r = 0.442$, $p = 0.009$, coef. det = 0.192, interval de încredere 0.114 – 0.780. Scorurile ridicate la satisfacţia faţă de muncă tind să se asocieze moderat, semnificativ statistic, în manieră pozitivă şi cu percepţia modului în care sarcinile de lucru ale agenţilor sunt structurate de către ofiţerii aflaţi la comandă, $r = 0.466$, $p = 0.003$, *coef. det.* = 0.217, interval de încredere 0.16 – 0.72.

Correlations

		claritatea rolului organizational	structurarea muncii	satisfactie fata de munca
claritatea rolului organizational	Pearson Correlation	1	,780**	,442**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,004
	N	34	34	34
structurarea muncii	Pearson Correlation	,780**	1	,466**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,003
	N	34	34	34
satisfactie fata de munca	Pearson Correlation	,442**	,466**	1
	Sig. (1-tailed)	,004	,003	.
	N	34	34	34

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed)





Din analiza graficelor scatterplot, constatăm că structurarea muncii pare să ofere o „grupare" a norului de puncte mai consistentă comparative cu claritatea rolului organizaţional. Presupunem că există şi un efect combinat (de interacţiune) al celor două variabile determinate de contextul organizaţional, lucru care va trebui analizat ulterior prin analiză de varianţă. Se reliefează clar că sentimentele pozitive faţă de muncă, la grupul investigat, se construiesc prin

experimentarea concomitentă a unor sarcini bine definite la care se asociază prescripţii de rol bine conturate şi asumate de salariat.

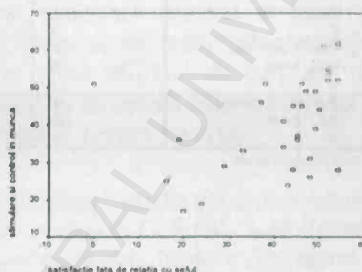
2. *Stimularea şi controloarea eficientă a muncii se asociază semnificativ cu sentimentul de satisfacţie faţă de relaţia cu superiorul.*

Agenţii investigaţi tind să manifeste o asociere moderată, semnificativă pozitivă între percepţia exercitării controlului şi stimulării efortului lor cu sentimentele de satisfacţie faţă de relaţia cu superiorii ofiţerii de la comanda SPR. $r = 0.472$, $p = 0.002$, *coef. det.*= 0.222, interval de încredere 0.18 - 0.84.

Correlations

		stimulare si control in munca	satisfactie fata de relatia cu seful
stimulare si control in munca	Pearson Correlation	1	,472**
	Sig. (1-tailed)	.	,002
	N	34	34
satisfactie fata de relatia cu seful	Pearson Correlation	,472**	1
	Sig. (1-tailed)	,002	.
	N	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).



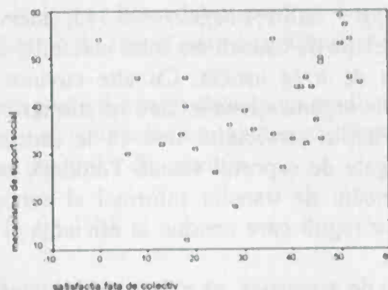
3. *Mecanismele de suport social se asociază semnificativ cu satisfacţia faţă de colectivul de muncă.*

Agenţii care se declară satisfăcuţi faţă de colectiv tind să asocieze semnificativ, pozitiv şi percepţii favorabile faţă de de mecanismele de suport social, $r = 0.390$, $p = 0.011$, *coef. det.*= 0.152, interval de încredere 0.08 – 0.74.

Correlations

		mecanisme de suport social	satisfactia fata de colectiv
mecanisme de suport social	Pearson Correlation	1	,390*
	Sig. (1-tailed)	.	,011
	N	34	34
satisfactia fata de colectiv	Pearson Correlation	,390*	1
	Sig. (1-tailed)	,011	.
	N	34	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



Corelații semnificative observate în afara ipotezelor cercetării:

Correlations

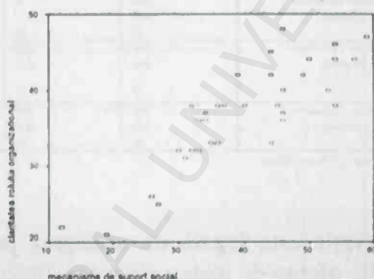
		claritatea rolului organizational	structurarea muncii	stimulare si control in munca	mecanisme de suport social
claritatea rolului organizational	Pearson Correlation	1	,780**	,797**	,856**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000
	N	34	34	34	34
structurarea muncii	Pearson Correlation	,780**	1	,897**	,867**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,000	,000
	N	34	34	34	34
stimulare si control in munca	Pearson Correlation	,797**	,897**	1	,869**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	.	,000
	N	34	34	34	34
mecanisme de suport social	Pearson Correlation	,856**	,867**	,869**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.
	N	34	34	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Prima observație este legată de asocierea puternic semnificativă și pozitivă între scorurile oferite de toate cele patru dimensiuni ale chestionarului DO (diagnoza organizațională). Acest lucru ne face să ne gândim că pentru polițistul care știe clar specificațiile rolului său organizațional, constrângerile și limitele impuse de acesta, percepe sarcinile trasate de superiori ca adecvate, echitabile, simte că este supus unui control corect și nediscriminativ, în timp ce performanțele sale sunt recompensate adecvat. În mod deosebit se detașează corelația puternică, semnificativă și pozitivă între claritatea rolului organizațional și mecanismele de suport social (r = 0.856, p = 0.001) ceea ce înseamnă că în proporție de 73% din varianța primei dimensiuni este susținută de percepția suportului social în interiorul grupului de muncă, la un interval de încredere de 0.92-1.58. Este cu atât mai surprinzător, cu cât această variabilă a rolului organizațional nu corelează deloc cu rezultatele scalei de satisfacția resimțită față de colectiv. Rezultatul cercetării arată o covarianță puternică prin care presupunem că ofițerii de la comandă sunt percepuți atât ca șefi, cât și ca membri ai echipei de lucru. Acest lucru pare să fie susținut și de corelația puternică între mecanismele de suport social și stimularea și controlul exercitat

de ofiţeri, $r = 0.869$, $p = 0.001$, *coef.det* = 0.755, interval de încredere 1-1.66. Nu putem afirma o relaţie de cauzalitate între variabile, dar observăm o tendinţă puternică a acestora de a se asocia. Cu alte cuvinte, acei poliţişti care au clarificate prescripţiile organizaţionale, care îşi ştiu atribuţiile, ţintele pe care le au de atins şi priorităţile serviciului tind să le asocieze în acelaşi timp cu aprecieri pozitive legate de suportul social. Totodată, echipa de lucru poate fi interpretată ca un mediu de transfer informal al cunoştinţelor, prescripţiilor, cutumelor sau a altor reguli care conduc la eficienţă şi realizarea cu succes a sarcinilor de serviciu.

Presupunem de asemenea, că există posibilitatea ca răspunsurile date la chestionarul DO, mai ales la acei itemi care se referă la viaţa de colectiv să fi suscitat răspunsuri cu referire tot la ofiţerii de la comandă, ca actori cu iniţiative conştiente şi suţinute care facilitează cooperarea, întrajutorarea, rezolvarea conflictelor manifeste sau latente în cadrul grupului. Aceste interpretări sunt mult mai coerente cu percepeţiile şefilor ca membri ai echipei, aflaţi la o distanţă socială mică, decât ca monitori şi controlori al eficienţei organizaţionale.



Concluzii

Agenţii de poliţie observaţi prin acest studiu tind să asocieze reprezentarea clară a rolului organizaţional cu o satisfacţie crescută faţă de munca actuală. Aceasta din urmă se asociază semnificativ şi cu percepţia modului în care sarcinile de lucru sunt structurate de către ofiţerii aflaţi la comandă.

Se observă de asemenea, o asociere moderată, semnificativă pozitivă între percepţia exercitării controlului şi stimulării efortului lor cu sentimentele de satisfacţie faţă de relaţia cu superiorii, ofiţerii de la comanda SPR. Satisfacţia faţă de colectiv are o varianţă comună cu percepţiile favorabile faţă de de mecanismele de suport social.

73% din varianţa primei dimensiuni (claritatea rolului organizaţional) este susţinută de percepţia suportului social în interiorul grupului de muncă; presupunem că ofiţerii de la comandă sunt percepuţi de poliţişti atât ca şefi cât şi

ca membri ai echipei de lucru. Acest lucru pare să fie susţinut şi de corelaţia puternică între mecanismele de suport social şi stimularea şi controlul exercitat de către ofiţeri.

Echipa de lucru poate fi interpretată ca un mediu de transfer informal al cunoştinţelor, prescripţiilor, cutumelor sau a altor reguli care conduc la eficienţă şi realizarea cu succes a sarcinilor de serviciu.

Bibliografie

1. BOGATHY, Z., (2007) *Manual de tehnici şi metode în psihologia muncii şi organizaţională,* Editura Polirom, Iaşi;
2. CHIŞU, Viorica, Ana (2002) *Manualul specialistului în resurse umane,* Casa de Editură *IRECSON,* Bucureşti;
3. JOHNES, G. (1998) *Comportament organizaţional*, Editura Economică, Bucureşti;
4. MINULESCU Mihaela (2001) *Bazele psihodiagnosticului*, Editura Titu Maiorescu, Bucureşti;
5. ZLATE, M. (2007) *Tratat de Psihologie Organizaţional – Managerială,* Editura Polirom, vol I şi II;
6. ZORLEŢAN, T.,BURDUŞ, E., CAPRARESCU, Gheorghiţa, (1998) *Managementul organizaţiei*, Editura Economică, Bucureşti.

MANAGEMENTUL PERFORMANŢEI ÎN ORGANIZAŢIILE MEDICALE

Lilia Morari*
Daniela Sorina Albeanu**

Abordările ştiinţifice şi organizaţionale faţă de îmbunătăţirea performanţei în sistemul de sănătate, schimbările sociale, politice şi economice care au loc în prezent au generat schimbări majore în structura sistemului de sănătate. Au apărut şi reţele de unităţi medicale private, multe întreprinderi industriale medicale au fost privatizate. Se dezvoltă medicina de familie. Una dintre priorităţile politicilor de stat în domeniul ocrotirii sănătăţii în ţara noastră este asigurarea accesibilităţii şi echităţii serviciilor de sănătate, cu scopul satisfacerii nevoilor populaţiei în protecţia stării de sănătate. Accesabilitatea serviciilor de sănătate este un drept constituţional al cetăţenilor şi se bazează pe principiile: integral, accesibil, adresabilitate, calitatea serviciilor şi rezultativitate. Adresabilitatea este asigurată de programul de stat ce garantează asistenţa medicală gratuită. Finanţarea acestui Program este efectuată pe baza contractelor de asigurare medicală şi a comenzilor de stat de asigurare a cetăţenilor cu Servicii de Sănătate, în corespundere cu indicaţiile medicale pe baza bugetelor de la diverse nivele. Calitatea asistenţei medicale este asigurată pe de o parte de dezvoltarea sistemului medico-sanitar primar, iar pe de alta de asistenţa medicală specializată bazată pe tehnologiile de top. Ambele au nevoie de personal calificat, care ia decizii clinice pe baza unor abordări ştiinţifice, de manageri eficace ai organizaţiilor medicale şi ai sistemului de sănătate, ce ar asigura performanţa, eficacitatea economică şi clinică a metodelor utilizate.

Abordările ştiinţifice şi organizaţionale faţă de îmbunătăţirea performanţei în sistemul de sănătate, schimbările sociale, politice şi economice care au loc în prezent au generat schimbări majore în structura sistemului de sănătate. Au apărut şi reţele de unităţi medicale private, multe întreprinderi industriale medicale au fost privatizate. Se dezvoltă medicina de familie. Una dintre priorităţile politicilor de stat în domeniul ocrotirii sănătăţii în ţara noastră este asigurarea accesibilităţii şi echităţii serviciilor de sănătate, cu scopul satisfacerii nevoilor populaţiei în protecţia stării de sănătate. Accesabilitatea

* Institutul de Sănătate Publică, compartiment Programe de sănătate şi promovarea sănătăţii
** Institutul de Sănătate Publică, compartiment Programe de sănătate şi promovarea sănătăţii

serviciilor de sănătate este un drept constituţional al cetăţenilor şi se bazează pe principiile: integral, accesibil, adresabilitate, calitatea serviciilor şi rezultativitate. Adresabilitatea este asigurată de programul de stat ce garantează asistenţa medicală gratuită. Finanţarea acestui Program este efectuată pe baza contractelor de asigurare medicală şi a comenzilor de stat de asigurare a cetăţenilor cu Servicii de Sănătate, în concordanţă cu indicaţiile medicale pe baza bugetelor de la diverse nivele. Calitatea asistenţei medicale este asigurată pe de o parte de dezvoltarea sistemului medico-sanitar primar, iar pe de alta de asistenţa medicală specializată bazată pe tehnologiile de top. Ambele au nevoie de personal calificat, care ia decizii clinice pe baza unor abordări ştiinţifice, de manageri eficace ai organizaţiilor medicale şi ai sistemului de sănătate, ce ar asigura performanţa, eficacitatea economică şi clinică a metodelor utilizate.

În acelaşi timp trebuie să consemnăm că satisfacţia populaţiei de calitatea asistenţei medicale, este destul de joasă doar 30% şi scade din ce în ce mai mult. Sunt determinate discrepanţe în evaluarea satisfacţiei faţă de serviciile de sănătate la persoanele cu diferite nivele de cronicizare, unde doar 15% dintre ele sunt satisfăcute de calitatea acestora.

Doar 45% dintre persoane susţin că sunt satisfăcute din punct de vedere al sănătăţii („bună"). Datorită faptului că starea materială le-ar permite plăţile pentru o calitate mai bună a serviciilor de sănătate şi că au un nivel mai înalt al aşteptărilor de natură profesională cei cu stare materială „foarte bună" se declară mai puţin satisfăcuţi.

Trecerea la noile relaţii economice în Sistemul de Sănătate a creat o bază nouă pentru sistemul de protecţie a drepturilor pacientului. A fost formulat şi se dezvoltă sistemul de control extrainstituţional al calităţii Serviciilor de Sănătate acordate şi se efectuează în acelaşi timp, de câteva structuri: organizaţiile medicale, organele de ocrotire ale sănătăţii, asociaţiile medicale (colegiul medicilor), organizaţiile de asigurare medicală, fondurile OMS.

Controlul nivelului calităţii şi al performanţei se face pe baza contractelor de finanţare OMS de exemplu. În ele se indică responsabilităţile părţilor, pentru îndeplinirea volumului şi calităţii asistenţei medicale acordate cetăţenilor, preţul Serviciilor de Sănătate şi ordinea de plată pentru acestea. În cazul neîndeplinirii condiţiilor contractului sunt date penalizări, ce stimulează acordarea serviciilor de înaltă calitate la volumul necesar. Aceastea creează piaţa serviciilor, concurenţa dintre organizaţiile medicale.

Organizarea şi efectuarea expertizei performanţelor în ţara noastră se face în mod planificat şi repetat. Calitatea Serviciilor de Sănătate este evaluată şi după adresabilitatea celor asiguraţi, în 2008 au fost de 1.5% mai multe decât în 2009.

Dintre plângerile ce vizează drepturile cetăţenilor, locul întâi îl ocupă cele din domeniul asigurării medicale (67.0%) din care fundamentate 68.5%. A doua grupă, după frecvenţă, o alcătuiesc plângerile legate de insuficienţa

medicamentelor (8.6%) – fundamentate 63.8%. A treia grupă – de necorespunderea dreptului de alegere a unității medicale – fundamentate 86.0%.

Trebuie să menționăm faptul că încălcările de bază evidențiate în timpul expertizei performanțelor, sunt: mărimea volumului și numărului de servicii acordate, acțiunile de stopare a efectuării expertizei, ne corespunderea termenelor de spitalizare. Tot astfel se face și controlul financiar.

În ultimul deceniu unitățile medicale sunt asigurate cu aparate și tehnologii noi. Au devenit accesibile metodele ecografice de vizualizare, metodele endoscopice de diagnostic și tratament.

Multe spitale mari utilizează analizatoarele biochimice și analizatoarele de sânge. În ecologie și hematologie sunt introduse metodele citogenetice și imunofermentative de diagnostic.

S-a schimbat brusc spectrul preparatelor medicale: au fost înlocuite cele cu eficacitate scăzută cu cele care micșorau evident manifestările bolii și acționau asupra longevității persoanelor. A fost lărgită accesibilitatea la metodele și tehnologiile de top: operațiile cardiochirurgicale și vasculare, transplantul de rinichi, măduvă osoasă și celulele steem, se include treptat transplantul hepatic.

Toate acestea necesită mari cheltuieli pentru atingerea unei performanțe mari. Crește posibilitatea de selecție a tehnologiilor și substanțe medicamentoase, pe baza analizei clinico-economice.

În sistemul nostru de sănătate, în evaluarea activității unităților medicale, sunt utilizate metodele tradiționale: indicatorii statistici, rulatul patului, letalitatea spitalicească, prezentarea la medic, corespunderea diagnosticului clinic cu cel de anatomie patologică etc.

Acești indicatori reflectă doar gradul de respectare a principiilor organizaționale de acordare a Serviciilor de sănătate. Evaluarea performanței, eficacitatea și eficiența ei se fac rar, în timp ce tehnologiile manageriale contemporane impun o abordare complexă față de problema calității serviciilor de sănătate acordate și atingerea rezultatelor scontate.

Unul dintre mecanismele de creștere a performanței este stimularea materială a personalului. Nici până în prezent nu a fost soluționată problema, salarizării conform volumului activității și mai ales conform calității acesteia. Tot se mai utilizează principiul cantitativ, ce creează cointeresarea personalului în morbiditatea populației nu în activitatea profilactică, deoarece se plătește: prezentarea la medic, rulajul patului, cazurile asistate, dar nicidecum starea de sănătate a populației.

Este necesară cointeresarea economică în performanța și eficacitatea asistenței medicale, a personalului medical, a managerilor și a pacienților. Salarizarea bugetarilor din sănătate, în prezent se efectuează pe baza rețelei tarifare unice, care nu numai că nu are funcție de stimulare, dar nu asigură nici productivitatea.

Astfel, pe baza salariului nu se poate trăi şi personalul medical caută alte căi de satisfacere a nevoilor sale.

Este timpul să se creeze mecanisme, ce leagă performanţa şi cointeresarea executorilor, deoarece stimularea materială este mai eficace decât măsurile administrative. Este necesar un sistem motivaţional fundamentat ştiinţific care ar include volumul, complexitatea, eficacitate şi calitatea activităţii, crearea unor sisteme flexibile de salarizare, care ar permite plătirea celei mai bune activităţi, reţinerea specialiştilor buni, stimularea atingerii unor rezultate bune; salarizarea ar trebui să reflecte:

– costul serviciilor acordate şi cheltuielile pentru munca prestată;
– satisfacerea personalului;
– stimularea şi cointeresarea personalului în creşterea indicatorilor calităţii.

Serviciile cu plată permit să se stimuleze material personalul să se diferenţieze salarizarea prin concursul volumului şi a calităţii serviciilor de sănătate.

Sistemul de sănătate este unul din domeniile cele mai costisitoare ale economiei şi se confruntă cu un deficit financiar mare. Costul serviciilor de sănătate creşte, a crescut şi costul medicamentelor cu peste 20%. Toate acestea se datorează noilor tehnologii şi medicamente, creşterii volumului de servicii medicale, datorită îmbătrânirii populaţiei, dar nu se micşorează numărul serviciilor, tehnologiilor şi medicamentelor neeficace. Responsabilă pentru sănătatea sa rămâne populaţia, statul nu este în stare să ia asupra sa grija de starea de sănătatea a populaţiei.

Astfel, politicile contemporane de sănătate includ formarea la populaţie a nevoilor de a fi sănătoşi, de a duce un stil de viaţă sănătos, de a fi responsabili pentru starea sa de sănătate, şi sănătatea copiilor. Momentan doar 10% din populaţie îşi îngrijeşte sănătatea sa.

Informarea populaţiei, formarea de atitudini şi un comportament adecvat sunt măsurile principale ce au un efect de durată. Profilaxia trebuie să fie activă şi ar trebui reînviat sistemul de educaţie în mare prin utilizarea metodelor de asanare şi autocontrol, prelungire a perioadei active de viaţă, de autoajutorare şi întrajutorare, de tratament a unor afecţiuni uşoare, dar observăm doar creşterea numărului de servicii cu plată.

Condiţiile economice dure necesită implementarea noilor forme manageriale în sistem. Este necesară o atingere a unor aşa rezultate de activitate a Sistemelor de Sănătate încât să atingă o interdependenţă directă între rezultatele şi cheltuielile financiare pentru aceste scopuri.

Una dintre aceste forme este crearea unui **Sistem de management al performanţei în organizaţiile medicale.**

Acordarea serviciilor de sănătate este o activitate, un proces general de care răspunde Sistemului de Sănătate, instituţiile de stat, organizaţiile private

care se află sub control, ce satisfac interesul general şi nu profitul. Principiile de bază sunt: eficienţa, accesul tuturor cetăţenilor, echitatea, descentralizarea spre comunitatea locală, continuitatea, satisfacerea nevoilor, cuantificarea exactă a serviciilor. Serviciile medicale sunt acordate prin diverse tipuri de organizaţii, fiecare având o anumită structură de organizare.

Organizaţiile medicale sunt colectivităţi umane constituite pentru a îndeplini anumite scopuri. Ele sunt bazate pe tendinţa umană de a acţiona în grupuri cu un anumit comportament social: spitalele, sanepidurile, cabinetele medicale de familie, asociaţiile, institutele ştiinţifice etc. Scopul acestora este o stare bună de sănătate a populaţiei, nu profitul, cu toate că în prezent se vorbeşte cât mai mult despre piaţa serviciilor de sănătate. Activitatea în organizaţiile medicale permite atingerea obiectivelor, imposibile de realizat de către un individ; reducerea timpului de realizare a obiectivelor; acumularea experienţei şi transmiterea acesteia noilor generaţii; desfăşurarea unei vieţi sociale.

Astfel, o organizaţie medicală reprezintă un grup delimitat de persoane, care acţionează în scopul ocrotirii stării populaţiei pe bază de relaţii interpersonale şi interorganizaţionale de sistem, are anumită denumire, statut, sediu, comportament, climat, caracter, nevoi, caracteristici socio-psihologice de personalitate.

Organizaţia medicală este creată spre satisfacerea nevoilor populaţiei dea-şi păstra sănătatea. La baza ei este un contract de instituţie de stat sau particulară, în care sunt redate drepturile şi îndatoririle ei sau deciziile luate de consiliul ei de Administraţie.

Majoritatea organizaţiilor medicale Româneşti îşi evaluează angajaţii, dar „folosesc un sistem rudimentar de estimare a performanţelor, atât pentru personalul de conducere cât şi pentru cel de execuţie" – subliniază profesorul Iliescu (7). În tabelul 1 dorim să prezentăm, câteva obiective pentru care se evaluează performanţele în organizaţiile mari şi mici din România.

Tabelul 1

Evaluarea performanţelor angajaţilor în organizaţiile Româneşti

Scopul evaluării	**Organizaţiile mici (%)**	**Organizaţiile mari (%)**	**Total**
Recompensare	80.2	66.7	74.9
Îmbunătăţirea performanţei	46.3	53.3	48.4
Aprecierea privind membrii organizaţiei	40.3	40.6	40.4
Documentare	29	32.3	30.2
Instruire	26.1	22.8	24.8
Transferări	5.1	9.4	7.3
Concedieri	8.1	6.2	5.6
Şomaj	4.9	6.7	2.4
Cercetări de personal	2.1	2.8	2.2

Din acest tabel se observă că rezultatele evaluării sunt utilizate în cea mai mare proporţie pentru fundamentarea deciziilor de recompensare a personalului (salarii, gratificaţii etc.), urmate de îmbunătăţirea performanţelor şi formarea de aprecieri în legătură cu membrii organizaţiilor. „ Un element mereu discutat este acela al legăturii dintre evaluatorii performanţelor şi stabilirea unui mod corect de remunerare" – subliniază prof. Isfănescu (6).

În 55% dintre organizaţiile medicale plata se face în funcţie de performanţe, fiecare angajat primind o sumă de bani proporţională cu contribuţia sa în cadrul ei, şi problema mai sus-menţionată nici măcar nu apare. Însă la 38% dintre ele criteriul prin care sunt stabilite salariile nu are la bază evaluarea performanţei, şi „X" nu primeşte mai mult decât „Y" pentru îndeplinirea sarcinilor, atunci se impune adoptarea unui sistem care să permită stabilirea remunerării în modul cel mai echitabil posibil" – găsim date la Românu I. (9). După părerea noastră, aici, schemele de evaluare a performanţelor sunt cele mai evidente soluţii.

Apare însă o problemă. Dacă angajaţii îşi dau seama că interviurile de evaluare a performanţei au drept unic scop stabilirea remunerării toate celelalte elemente urmărite, pierd din importanţă, în faţa argumentului financiar. Soluţia pragmatică este după părerea noastră de a trata aceste interviuri separat, la intervale mari de timp, eventual câteva luni, şi astfel, interviurile de evaluare a performanţei putând îndeplini scopuri diferite

În România, practic toate organizaţiile evaluează performanţele angajaţilor, într-o modalitate sau alta, dar proiectarea şi implementarea unui sistem pentru evaluarea performanţelor necesită răspunsuri la multe întrebări esenţiale – Stan S. (11). Necesitatea evaluării performanţelor angajaţilor provine din dorinţa managerilor de a fundamenta deciziile în domeniul resurselor umane.

„În plus, cunoaşterea performanţelor, în România ajută la rezolvarea multiplelor conflicte, care macină organizaţiile noastre în ultimul timp" – zice Stan S (11). În primul rând, am observat noi, se au în vedere conflictele între membrii organizaţiilor, în satisfacţia obiectivelor personale, cum ar fi obţinerea de recompense şi oportunităţi, şi determină comisiile să evalueze corect.

Aceste conflicte apar adesea ca urmare a diferenţelor dintre obiectivele organizaţiei şi cele individuale ale angajaţilor, dar N. Pânişoară (14) spune că: „evaluarea performanţelor ar permite atingerea unui scop dublu, în care primul obiectiv ar avea o dimensiune diagnostică în sensul cunoaşterii unei serii de indicatori prin care poate fi determinat şi înţeles succesul organizaţiei ca atare; iar a doua perspectivă este de natură formativă în sensul jalonării potenţialului de dezvoltare a angajaţilor şi nevoilor de pregătire profesională a acestora".

Noi credem că evaluarea trebuie gândită ca un proces „motivator" pentru performanţele viitoare. Acesta este motivul, pentru care sistemul de

evaluare trebuie altfel gândit, încât să se țină cont de specificul general al firmei, nefiind considerat doar o activitate în sine, ci trebuie corelat cu anumite aspecte organizaționale, cum ar fi structura, valorile, beneficiile evaluării, măsuri de dezvoltare organizaționale, sisteme de instruire, elaborarea planurilor de carieră, sistemul promovărilor și retrogradărilor.

Toate aceste deficiențe ne-au impulsionat să facem un studiu mai aprofundat al sistemului de evaluare al performanțelor profesionale în organizațiile medicale și ne-am pus drept ***scop*** să identificăm problemele și să dăm anumite recomandări pentru schimbare. Și deoarece sistemul de evaluare asigură legătura dintre recompensa, pe care un salariat speră să o primească și productivitatea pe care o realizează, succesiunea (***ipoteza lansată de noi***) normală credem că ar fi productivitate – evaluarea performanțelor – recompensa.

Astfel, ***obiectivele*** le-am clasificat în organizaționale, psihologice, de dezvoltare și procedurale în asigurarea unei evaluări corecte:

1. Obiectivele organizaționale:
   - concordanța performanțelor și contribuțiilor individuale cu misiunea și obiectivele organizaționale;
   - sesizarea ne concordărilor între obiectivele organizaționale și strategiile privind resursele umane;
   - descrierea posturilor și ajustarea conținutului lor;
   - ameliorarea eficacității organizaționale;
   - garanția că responsabilitățile sunt bine definite, iar planurile sunt echilibrate;
   - realizarea unei concordanțe între oamenii și funcțiile existente în structura organizatorică.
2. Obiective psihologice:
   - crearea posibilității ca individul să poată raporta contribuția sa la norme și si să atragă atenția superiorilor;
   - să se dea șansa dialogului;
   - să se informeze fiecare individ de contribuția sa la realizarea obiectivelor organizaționale;
   - să se facă posibilă perceperea poziției și a relațiilor în ierarhia organizației.
3. Obiective de dezvoltare:
   - crearea unei posibilități ca fiecare salariat să cunoască șansele sale de evoluție, în funcție de performanțele proprii și de obiectivele organizației.
4. Obiective procedurale:
   - realizarea unui diagnostic permanent al resurselor umane;
   - gestiunea carierei (promovare, schimbare în funcție, retrogradarea, concedierea);

- ameliorarea relaţiilor interpersonale;
- dimensionarea salariilor;
- sesizarea deficienţelor structurale şi actualizarea grilelor de calificare.

În ce priveşte altă abordare a obiectivelor:

1. Obiectivele organizaţiei:
   - diferenţierea angajaţilor;
   - identificarea punctelor forte şi a celor slabe;
   - documentarea nivelului performanţelor;
2. Obiectivele evaluatorilor:
   - obţinerea feedback-ului asupra performanţei;
   - transmiterea informaţiilor referitoare la nivelul performanţelor.

Pentru îndeplinirea acestor obiective am utilizat ***metode:*** sociale (intervievarea, discuţiile etc.), metode ale relaţiilor publice (persuasiunea, schimbarea opiniei publice, formarea de noi atitudini, comportamente), psihologice (testarea, determinarea nivelului profesional al competenţelor, determinarea satisfacţiei, a temperamentului, stilului managerial), statistice (de ierarhizare, corelare, comparare, determinare a erorilor, mediei standard etc.), administrative şi organizatorice etc.

„În limba română, verbul a *evalua* provine din limba franceză – *evalue* conform dicţionarului Le Petit Larousse înseamnă a determina valoarea, preţul sau importanţa. Potrivit Oxford English Dictionary, a evalua este a calcula, a aprecia cantitatea. În Chember's Dictionary evaluarea este definită ca determinarea valorii. Iar Webster's o echivalează cu aprecierea valorii. Rogert's Thesaurus oferă o serie de sinonime care lărgesc sfera semantică a termenului în discuţie: apreciere, estimare, critică, recenzare, măsurare" la Dumitrescu D şi alţii (5).

În general, toate definiţiile se intersectează ca semnificaţie ce desparte două aspecte: *cantitativ* (aprecierea cantităţii, calculare, măsurare) şi *calitativ* (determinarea importanţei, aprecierea valorii, recenzare, critică).

O altă noţiune pe care dorim să o elucidăm, este aceea de *performanţă*. În lucrările de specialitate, performanţa este înţeleasă ca fiind „realizarea unui anumit lucru, relaţia dintre resursele care intră în organizaţie – input şi ceea ce organizaţia realizează folosind aceste resurse – sau gradul în care o firmă îşi realizează obiectivele.

Din îmbinarea celor doi termeni prezentaţi mai sus rezultă o sintagmă cu un contur desigur mai complex, definit succesiv şi cuprinzător în standardul ISO „modul de estimare a eficacităţii, eficienţei, utilităţii şi caracterului adecvat al unui serviciu sau a unei infrastructuri".

Astfel evaluarea performanţelor, numită şi clasificarea angajaţilor sau evaluarea rezultatelor sau aprecierea angajaţilor, constă în estimarea gradului în care angajaţii îşi îndeplinesc responsabilităţile de serviciu.

Noţiunea de evaluare a performanţei a fost definită de-a lungul timpului de către specialiştii în domeniu, fiecare aducând un plus de valoare şi o altă orientare. În anul 1997 G.A. Cole (4) ne dă o idee despre ceea ce înseamnă evaluarea performanţei „noţiunea de evaluare a performanţei se referă de obicei la evaluarea activităţii cadrelor manageriale, nu la cea depusă de muncitori". În acest sens, ei consideră că există două mari categorii de evaluare şi anume cea convenţională, numită şi formală, şi cea ne convenţională informală.

În opinia lui, *evaluarea ne convenţională* este evaluarea continuă a performanţei unui angajat, făcută de manager sau în cursul activităţii obişnuite. Acest tip de evaluare este circumstantă, bazându-se în aceeaşi măsură pe intuiţie, cât şi pe dovezi concrete ale rezultatelor obţinute, fiind un produs secundar al relaţiei cotidiene între manager şi subordonatul său. *Evaluarea convenţională* este mult mai raţională şi ordonată decât cea ne convenţională, evaluarea performanţei angajatului fiind rezultatul unui proces realizat într-un mod sistemic, planificat.

Dacă în analiza postului ne referim la conţinutul şi cerinţele postului, activitatea aceasta implică descrierea impersonală a obiectivelor, sarcinilor şi responsabilităţilor postului de către titularul acestuia.

După părerea noastră, *performanţa* reprezintă o cerinţă fundamentală, în condiţiile unei concurenţe ce devine mai excerbă pe zi ce trece. *Evaluarea* performanţelor constituie o parte deosebit de importantă a sistemului managerial, în general şi a sistemului managementului de resurse umane, în special.

Evaluarea performanţelor profesionale reprezintă un proces care serveşte atât organizaţiei, cât şi angajaţilor în scopul creşterii productivităţii muncii, a calităţii şi a perfecţionării competenţelor profesionale. *Aprecierea performanţelor* se află la baza tuturor deciziilor de personal, oferind posibilitatea identificării elementelor de progres sau regres profesional, precum şi a necesităţii unor cursuri de formare şi perfecţionare profesională.

Evoluând în timp, noţiunea de evaluare a performanţei s-a dezvoltat, ajungând la definiţii mult mai ample şi mult mai complexe. „*Evaluarea performanţelor* este activitatea de bază a managementului resurselor desfăşurată în vederea determinării gradului în care angajaţii unei organizaţii îndeplinesc sarcinile sau responsabilităţile ce le revin. În sens mai larg, evaluarea performanţei este considerată o acţiune, un proces sau un anumit tip de activitate cognitivă, prin care se estimează sau apreciază performanţa unei persoane, în raport cu standardele stabilite în concordanţă cu reprezentarea sa mentală, propriul său sistem de valori sau cu propria sa concepţie privind performanţa obţinută A. Manolescu (7).

Ş. Stanciu (12) – ne defineşte evaluarea performanţelor „ca o acţiune prin activitatea cognitivă" prin care performanţa unei persoane este raportată la un standard posibil, precum şi „cu reprezentarea sa mentală, propriul său sistem de valori sau cu propria sa concepţie privind performanţa obţinută". Recent în

lucrarea „Managementul resurselor umane. Ghid practic" apărută în anul 2005, profesorul N. Pânişoară (14) ne prezintă evaluarea performanţei în organizaţie ca un aspect important al managementului resurselor umane, deoarece prin acesta trebuie înţeleasă natura dinamică a dezvoltării profesionale şi totodată să percepem dezvoltarea profesională ca pe un proces continuu, şi nu ca „un simplu eveniment" produs în viaţa angajatului.

Evaluarea resurselor umane presupune trei activităţi distincte: evaluarea comportamentului, evaluarea potenţialului şi a capacităţii de dezvoltare, evaluarea performanţelor obţinute. Nu toate evaluările au un efect pozitiv şi din această cauză evaluarea performanţelor este una dintre cele mai detestate activităţi. Când evaluările sunt realizate pentru disciplinarea personalului, concedierea sau trimiterea în şomaj sunt percepute de către angajaţi cu teamă şi pot conduce la formarea unor sentimente de insecuritate.

Rezultate

Rezultatele studiului nostru au demonstrat că evaluarea performanţelor profesionale în 59% dintre unităţile, organizaţiile medicale se face prin evaluarea angajaţilor din punct de vedere al nivelului actual, şi mai ales, de perspectivă a performanţei, pentru a permite conducătorilor să ia decizii cât mai obiective în ceea ce priveşte recompensarea, promovarea, salarizarea etc., dar şi modul de îmbunătăţire a rezultatelor muncii angajaţilor şi să ofere baza dezvoltării planului carierii indivizilor în viitor.

Evaluarea performanţelor în 38% organizaţii permite conducătorilor, să ia decizii privind împărţirea recompenselor, promovarea, transferul, uneori concedierile. Această activitate ajută organizaţia să monitorizeze activităţile de selecţie, training şi dezvoltare a salariaţilor. Aprecierea presupune informarea angajaţilor (în 42% dintre ele) despre punctele sale tari şi cele slabe sugerează nevoia de modificare a comportamentului, de formare a îndemânărilor sau de îmbunătăţire a cunoştinţelor etc.

Obiectivele evaluării performanţei în unităţile medicale prezintă o mare diversitate, au în vedere numeroase funcţii organizaţionale şi susţin cele mai importante activităţi ale managementului resurselor umane. În acest sens sunt semnificative rezultatele unei anchete întreprinse de noi.

Obiectivele evaluării performanţei profesionale în unităţile medicale

Obiective	%
Compensaţiile	85.6
Feedback-ul performanţei	65.6
Pregătirea	64.3
Promovarea	45.3
Planificarea personalului	30.3
Reţinere – concediere	19.2
Cercetare	17.2

Alte planuri includeau alte obiective

Integrarea personalului	66
Instrument de conducere	62
Stabilirea recompensei	56
Bază de dezvoltare	53
Suport motivațional	43

Aici, în sistemul de sănătate, ca obiective sunt proiectate trei finale de utilizare a evaluărilor performanțelor: tehnică – de analiză a performanțelor obținute; element de sprijin al procesului de planificare managerială; componentă de bază a sistemului de salarizare.

În ceea ce privește importanța acordată diferitor obiective, aceasta se face în 51% dintre organizațiile medicale în dependență de perspectiva din care sunt formulate sau apreciate. De exemplu, dacă obiectivul principal al evaluării performanțelor profesionale îl constituie recompensele, evaluarea respectivă, aici se are la bază performanța efectivă și se constituie o parte componentă a sistemului de recompense. Dacă obiectivul principal al evaluării performanței profesionale îl constituie o posibilă promovare se evaluează diferit, și se are în vedere performanța potențială într-un post.

Tot în cazul promovărilor sau a altor obiective administrative, practica din unitățile medicale demonstrează că evaluarea performanțelor prezintă o nuanță de indulgență mai accentuată, în timp ce, pentru situațiile de cercetare, evaluarea performanței păstrează cerința de obiectivitate relativ constantă. Atunci când evaluarea performanței profesionale este folosită pentru stimularea dezvoltării personalului ca resursă, evaluarea urmărește obținerea unor date și informații adecvate.

De asemenea, în timp ce unele obiective ale evaluării performanței profesionale, efectuate la 25% organizații medicale sunt deosebit de importante, pentru unele decizii de personal, alte obiective pot fi relevante pentru comportamentul individual al organizației.

De fapt, între obiectivele organizaționale ale evaluării performanței și cele individuale există, în cele din urmă o condiționare reciprocă. Prin urmare definirea cât mai precisă a obiectivelor evaluării performanței și înțelegerea gradului de complexitate sau a nivelului de dificultate al acestora prezintă o importanță deosebită, în realizarea lor pe bază cât mai legală și protejează atât organizația, cât și angajații săi.

În Sistemul de sănătate evaluarea performanței profesionale este utilizată în multe moduri: pentru încurajarea sau stimularea dezvoltării angajaților, având un rol important în consolidarea și îmbunătățirea performanței precum și determinarea obiectivelor carierei sau a nevoilor de pregătire.

Acest obiectiv situează superiorul ierarhic în rolul de susținător care, are posibilitatea de a evidenția punctele forte și punctele slabe ale subordonaților

şi în 32% din organizaţii, îi ajută şi îndrumă în identificarea celor mai adecvate modalităţi de realizare a performanţelor. În acest rol obiectivul creşte, de asemenea încrederea subalternilor în competenţa şi obiectivitatea superiorilor ierarhici:

– sunt identificate nevoile individuale de pregătire şi dezvoltare a personalului, precum şi evaluarea rezultatelor programelor de pregătire şi dezvoltare a acestuia. Pentru aceasta datele sunt fixate în Fişa de apreciere a personalului.

Sistemul de evaluare a performanţelor în 45% unităţi medicale semnalează şi unele coerenţe în pregătirea personalului, furnizează date şi informaţii privind punctele slabe sau potenţialul angajaţilor, care urmează să beneficieze de perfecţionarea pregătirii profesionale. Permite de asemenea, stabilirea capacităţilor şi aptitudinilor necesare ocupării diferitelor posturi, precum şi a nivelului minim de performanţă.

Astfel, la 29% unităţi medicale evaluarea performanţei profesionale determină necesităţile individuale de pregătire ale angajaţilor, care în consecinţă, pot fi încadraţi în anumite forme de pregătire. Chiar şi angajaţii cu performanţe bune sunt încadraţi, în cazurile apariţiei unor noi tehnologii şi metode, într-un program de dezvoltare, care le oferă pregătirea necesară promovării într-un post de nivel superior.

Un alt obiectiv, precum *discutarea planurilor pe termen lung* ale angajaţilor, şi a obiectivelor carierelor acestora, în 23% unităţi medicale oferă superiorilor, în evaluarea performanţelor, posibilitatea realizării unor discuţii cu subordonaţii. Pe baza performanţelor anterioare, superiorul ierarhic oferă subordonatului unele sugestii privind modalităţile îmbunătăţirii performanţei, în vederea realizării obiectivelor carierei sale.

Deci, evaluarea performanţelor profesionale, permite în sistemul de sănătate cunoaşterea şanselor de evoluţie ale fiecărui angajat, în funcţie de propriile performanţe şi de obiectivele organizaţionale.

Alt obiectiv, precum *integrarea planificării resurselor umane* în cadrul celorlalte activităţi de personal, la 32% unităţi medicale oferă date şi informaţii pentru inventarele de aptitudini, creând, totodată, baza necesară pentru un sistem integrat al resurselor umane, precum şi pentru realizarea unui diagnostic permanent al acestora. Obiectivul validarea programelor de selecţie, se face deoarece progresul de evaluare a performanţelor oferă numeroase date şi informaţii despre calitatea sistemului de selecţie, permiţând totodată şi identificarea angajaţilor cu rezultate ne corespunzătoare.

Obiectivul de *sporire a motivaţiei angajaţilor* se bazează în 61% organizaţii medicale pe faptul că existenţa unui program de evaluare a performanţei profesionale are un efect mobilizator sau motivaţional, generator al unui component pozitiv, care încurajează iniţiativa, dezvoltă simţul responsabilităţii, permite perceperea poziţiei în ierarhia organizaţională şi stimulează efortul pentru performanţe.

Un alt obiectiv, precum *îmbunătăţirea relaţiei manager-subordonaţi* în 27% unităţi medicale încurajează managerii pentru observarea comportamentului subordonaţilor în vederea sprijinirii angajaţilor prin consiliere.

Obiectivul *îmbunătăţirea comunicării şi intensificarea colaborării* între manageri sau superiori şi subordonaţi, permite în 34% dintre unităţile medicale, prin evaluarea performanţei, să constituie o bază a interacţiunii părţilor menţionate care ajung să se cunoască din ce în ce mai bine. În trasarea obiectivelor în organizaţiile sistemului de sănătate se aplică şi principiul oportunităţii egale.

Astfel, obiectivele evaluării performanţei profesionale care sunt orientate spre organizaţie sau spre individ în 52% unităţi medicale prezintă o mare diversitate şi susţin cele mai importante activităţi manageriale

Sistemul de evaluare

Evaluarea, ce se realizează mai des la 35% unităţi medicale, e cea efectuată de către conducătorii direcţi. Conducătorul direct are formal autoritatea necesară pentru a realiza evaluarea şi a recompensa personalul în raport cu performanţele obţinute. În plus conducătorul direct este în măsură să observe performanţele subordonaţilor şi să judece dacă aceste performanţe servesc obiectivelor grupului şi organizaţiei.

Autoevaluarea este o metodă utilizată la 69% unităţi medicale prin care angajaţii identifică punctele tari şi cele slabe ce îi caracterizează, găsind singuri metodele de îmbunătăţire. Metoda permite autoeducarea angajaţilor care doresc să-şi evalueze potenţialul pentru promovare.

Evaluarea conducătorilor, aici se face de către subordonaţi. Folosirea acestui tip de evaluare îi determină pe manageri să acorde mai multă atenţie relaţiilor cu subordonaţii. Această metodă pune în evidenţă, situaţiile conflictuale dintre manageri şi subordonaţi şi identifică managerii incompetenţi.

Un dezavantaj major al acestei proceduri îl constituie reacţia negativă pe care o au managerii la evaluarea de către subordonaţi, frica de represalii face pe salariaţi să nu-şi evalueze şeful obiectiv . Această dilemă, după părerea noastră ar putea fi înlăturată prin evaluarea grilă fără a indica numele evaluatorului.

Evaluarea performanţelor, de către evaluatorii externi se face în sistemul de sănătate mai rar, în 21% cazuri. Avantajele acesteia constau în obiectivitatea aprecierilor. Absenţa oricărei dependenţe ierarhice face ca evaluările să fie corecte, iar soluţiile propuse să fie consistente. Dezavantajul metodei derivă din faptul că cei din exterior pot să nu cunoască toate elementele importante ale organizaţiei, iar procesul de evaluare necesită timp şi este costisitor.

Prin evaluare, în 54% unităţi medicale se compară performanţele subordonaţilor cu standardele stabilite aprioric, pentru fiecare post în parte sau calificare; aceasta implică, de regulă, utilizarea unor sisteme de apreciere. Rezultatele procesului de evaluare sunt analizate, identificând performanţele şi progresele subordonaţilor în vederea elaborării planurilor pentru dezvoltarea lor în viitor. Controlul procesului de evaluare are un rol decisiv pentru aprecierea

procesului de evaluare şi a rezultatelor obţinute. Importanţa criteriilor ce vor fi utilizate în evaluarea performanţelor ocupă un loc central. De asemenea, se remarcă rolul personalului ce trebuie să realizeze procesul de evaluare şi comunicarea rezultatelor personalului evaluat pentru corectarea performanţelor dacă este cazul.

Analiza postului în 42% cazuri, ocupă o poziţie importantă în acest demers, fiind un reper pentru identificarea criteriilor de încredere, viabile şi a celor practice. În acest sens, credem noi că, este necesar să se examineze posturile şi modul în care sarcinile aferente acestora sunt derivate din obiectivele organizaţiei.

Evaluarea performanţelor pune în evidenţă în 34% unităţi medicale potenţialul angajatului pe baza unei mari varietăţi de criterii. Cele mai utilizate criterii se bazează pe: calitatea muncii prestate, cantitate de muncă depusă, înţelegerea cerinţelor postului, prezenţa/motivarea/ataşamentul, iniţiativa, cooperarea, gradul de încredere şi nevoia de supraveghere. De asemenea se are grijă ca procesul de evaluare a performanţelor să fie prezentat în sensul de: învăţare din trecut şi ajutor pentru viitor, recunoaştere a abilităţilor şi a potenţialului, dezvoltare a cunoştinţelor, aptitudinilor şi atitudinilor, construire bazată pe succese şi dificultăţi învinse, creştere a motivării şi satisfacţiei în muncă, intensificarea relaţiilor şi sprijinirea muncii în echipă.

După părerea şi rezultatele studiului nostru 70% au fost programe generale de evaluare a performanţei şi aproximativ 30-40% programe specifice pentru evaluarea diferitor categorii de personal.

În 32% unităţi medicale evaluarea performanţelor este un proces continuu, sistematic şi autoreglator, punctând etapele principale ale acestuia: definirea obiectivelor evaluării performanţelor, stabilirea politicilor de evaluare, mediatizarea în cadrul firmei a sistemului de valori şi a procedurilor de evaluare, stabilirea criteriilor de evaluare, stabilirea standardelor de performanţă, respectiv alegerea metodelor şi tehnicilor de evaluare, avându-se în vedere avantajele şi dezavantajele acestora, evaluarea propriu-zisă a performanţelor, sintetizarea şi analiza datelor şi informaţiilor obţinute, stabilirea modalităţilor de comunicare a rezultatelor ţinând cont de posibilitatea contestării deciziilor şi evitarea conflictelor care pot afecta comportamentul angajaţilor, adoptarea deciziilor în urma analizei rezultatelor prin identificarea căilor de îmbunătăţire a performanţelor şi consilierea şi sprijinirea celor cu performanţe slabe în vederea îmbunătăţirii acestora.

Evaluarea performanţelor în sistemul de sănătate se face printr-o diversitate de metode, tehnici, procedee şi sisteme de evaluare şi *calitatea determinărilor* legate de performanţă se pune pe seama *calităţii metodelor* sau a *sistemelor de evaluare*, ceea ce presupune:

– *Validitatea rezultatelor* – capacitatea de a reflecta adevărul şi de a realiza determinări relevante, adică o bună măsurare a performanţei ce este relevantă şi fără deficienţe. Se iau în consideraţie şi *problemele* care pot să apară: percepţia slabă – incapacitatea de a observa situaţiile sau evenimentele aşa cum ele există; gândirea dominantă de anumite dorinţe – observarea numai a

situaţiilor şi evenimentelor dorite; interpretarea slabă; proiectarea propriilor greşeli pe alţi oameni.

– *Fidelitatea determinărilor* – capacitatea de a furniza rezultate identice la o aplicare repetată,

– *Echivalenţa rezultatelor* – evaluatorii independenţi ajung la acelaşi rezultat,

– *Omogenitatea internă* – mai multe componente ale aceluiaşi instrument, măsurând acelaşi element, indică acelaşi rezultat,

– *Sensibilitatea instrumentelor folosite* – capacitatea de a măsura diferenţa reală dintre subiecţi.

Metodele utilizate aici sunt următoarele: grila de evaluare, metodele comparative de ierarhizare (clasificarea simplă, clasificarea pe baza curbei de distribuţie normală), metoda scalelor de apreciere comportamentală (BARS), metoda managementului prin obiective (MBO), profesiografierea

. Pentru obţinerea unor rezultate edificatoare în 25% unităţi medicale se folosesc şi *criteriile de performanţă.* Alegerea criteriilor de performanţă se face prin identificarea prealabilă a celor mai importante caracteristici de personalitate, responsabilităţi şi tipuri specifice fiecărui post. Identificarea cât mai corectă a cerinţelor de performanţă presupune elaborarea prealabilă a unei liste cuprinzând obiectivele care trebuie îndeplinite. Printre criteriile utilizate menţionăm următoarele: preocuparea pentru interesul general al firmei, adaptabilitatea la post, capacitatea de decizie, capacitatea de comunicare, spiritul de echipă, delegarea responsabilităţilor şi antrenarea personalului.

Dintre acestea un rol însemnat îl au *caracteristicile personale* care oferă posibilitatea exercitării atribuţiilor: memorie, capacitatea de organizare şi de gestiune a timpului, nivelul vocabularului şi fluenţa exprimării, personalitate, spirit de iniţiativă şi decizie, autonomie, sens al responsabilităţii, încredere în sine, capacitatea de a învăţa pe baza experienţei, atenţie, nivelul vocabularului şi corectitudinea scrierii, rezistenţa la stres, spirit de organizare, metodă.

Se mai utilizează ***Grila de evaluare,*** care se bazează pe elaborarea unei liste de criterii.

Nume		Departament			Data	
	Calificare	Remarcabil	Bun	Mediu	Satisfăcător	Nesatisfăcător
1.	Criterii: Calitatea muncii prestate Meticulozitate(îndemnare, precizie)	X				
2.	Cunoştinţe specifice postului		X			
3.	Calităţi personale (personalitate, aspect				X	

	fizic, sociabilitate, integritate)					
4.	Cooperare		X			
5.	Condiționări			X		
6.	Inițiativă				X	

Fiecărui criteriu i se atașează o scală de apreciere. Personalul supus procesului de evaluare este apreciat pe baza unui punctaj sau notă care reflectă nivelul de performanță pentru fiecare criteriu în parte.

Scala de evaluare. Sarcina celui care face aprecierea în 35% cazuri este să estimeze gradul în care un individ posedă o anumită calitate. Scalele aici, au ca principiu de bază evaluarea angajaților separat pentru fiecare aspect dintr-un grupaj, care cuprinde setul de însușiri ale angajaților, specifice profesiei lor. Drept aspecte profesionale au fost: calitatea muncii, organizarea muncii, disciplina, comportamentul în echipă. Dintre scalele de evaluare se utilizează: scalele grafice, scala de evaluare cu pași multipli și scalele cu descrieri și observații comportamentale.

Scalele de evaluare grafice sunt cele mai folosite în evaluarea funcției de birou în 56% cazuri și se caracterizează prin două elemente: evaluatorul nu este antrenat în judecățile cantitative și în al doilea rând el nu are posibilitatea să facă o discriminare. Aceste scale cuprind linii continuii pe care sunt puse succesiuni de alternative sau cifre. Include calitatea muncii, volumul de muncă, spiritul de inițiativă, competența etc.

Scala de evaluare prin calificativ se face în felul următor:

1 slab	2 satisfăcător	3 mediu	4 bine	5 excelent

Uneori, în 23% cazuri, calificativele sunt înlocuite cu scale de apreciere ale diferitelor nivele de performanță: Face greșeli repetate, Este neatent și face greșeli, Este corect de obicei, Nu are nevoie de multă supervizare, Lucrează cu acuratețe, Nu necesită supervizare e riguros și exact.

Uneori angajații sunt evaluați pe baza mai multor caracteristici ale performanței și pe baza analizei sistematice a calității.

În general, numărul de diviziuni ale unei scale de evaluare în 45% unități medicale, diferă în limite destul de mari dar întotdeauna „media" ocupă o poziție centrală. De asemenea, pentru o discriminare mai exactă a calificativelor verbale sau descriptive se utilizează mai multe diviziuni care să nuanțeze mai bine caracteristica evaluată de performanță atinsă, iar pentru mărirea valorii determinative a scalei se apelează la combinarea reperelor numerice cu cele verbale.

Metoda grafică de apreciere se utilizează în 22% cazuri și are următoarele *avantaje*: este relativ ușor de eliberat și de folosit; poate include

evaluarea mai multor caracteristici; scopurile angajaţilor pot fi comparate; este o metodă acceptată de cei evaluaţi; dacă este corect elaborată poate fi la fel de eficientă ca metodele complexe. Totuşi metoda are şi *dezavantaje*, fiind de multe ori criticată pentru că nu previne comiterea erorilor de evaluare; nu sunt suficient de precis definite gradele de performanţă ale fiecărei caracteristici; efectul de halo (tendinţa de a acorda unei persoane calificative mari sau mai mici la toţi factorii pe baza unei păreri generale despre persoana evaluată).

De asemenea, calificativele verbale sau descriptive folosite pe scala de evaluare au înţelesuri sau semnificaţii diferite pentru anumiţi evaluatori sau manageri. Deci e posibil ca gradaţia scalei de evaluare să nu fie bine proiectată.

În 12% dintre unităţile medicale, pentru evaluare, se mai utilizează şi ***Scala de evaluare cu paşi multipli***, care constă în alcătuirea unei liste de atribute, fiecare fiind detaliat prin câteva grade, de obicei de la 5 la 9. De la caz la caz, în funcţie de particularităţile locului de muncă, se construiesc liste de dimensiuni mai mari sau mai mici. Indicat la construcţia acestor scale este să se adopte o procedură de proiectare care să utilizeze un grup de experţi. Astfel, se selectează un grup de procedură de proiectare care să utilizeze un grup de experţi.

Astfel, se selectează şi un grup de experţi care să formeze setul de itemi, care vor face obiectul evaluării, itemi care nu trebuie să fie dimensiuni comportamentale. Aici adesea sunt folosiţi factorii precum: cantitatea muncii, calitatea muncii, disciplina, iniţiativa, cooperarea, capacitatea managerială, cunoştinţele profesionale, iar itemii sunt stabiliţi, să descrie fiecare treaptă pe care se face evaluarea.

Eficienţa aprecierii personalului cu ajutorul scalelor cu paşi multipli depinde în 14% (conform experienţei unităţilor medicale) de gradul de implicare a evaluatorilor în construcţia lor, adică de structura grupului de experţi.

Chiar dacă utilizarea scalelor de evaluare se face pe scară largă, în sistemul de sănătate, practica a scos la iveală multe deficienţe ale acestora, atunci, când mai mulţi evaluatori completează pentru aceeaşi persoană o fişă de evaluare, se pune accent prea mare pe factorii de personalitate şi mai puţin pe comportamentele în muncă, asociate cu performanţa. Relevant este, nu dacă o persoană este un „coleg", ci cum se achită de sarcinile de serviciu pentru a fi angajat.

Pentru aceste scale de evaluare se alcătuiesc liste de aspecte, calităţi sau dimensiuni profesionale, fiecare detaliată pe câteva grade sau nivele de performanţă. De la caz la caz, în funcţie de particularităţile postului se pot construi liste cu grupuri de aspecte ale fiecărei dimensiuni profesionale care corespund mai multor comportamente ale celui evaluat.

Scalele cu descrieri comportamentale, până nu demult erau o enigmă în sistemul de sănătate, prin construcţia sistemelor de apreciere: cum pot ei să

construiască formularele standardizate de apreciere a comportamentului profesional, care să posede caracteristici psihometrice optime şi care să poată fi completate cu precizie utilizată fără dificultate. Acum aici se foloseşte ***sistemul de evaluare a comportamentului*** propus de Smith şi Kendall, care este o procedură bazată pe evaluarea într-o serie de expectanţe scalate. Sistemul de apreciere pleacă de la premisa că erorile de apreciere, cunoscute, nu pot fi evaluate decât dacă evaluatorul are posibilitatea să se implice, în activitatea de notare, dacă are posibilitatea să completeze formularul de apreciere onest şi meticulos. Mai mult decât atât, el trebuie să participe nemijlocit la fiecare bază de construcţie a sistemului de notare respectiv. Acest tip de scale răspunde la trei criterii importante: succesul profesional, principalele categorii poziţionale ale fiecărei scale, răspunsul evaluatorului.

Scalele de observaţii comportamentale sunt utilizate pe larg în 52% cazuri. Ele sunt un tip de scale care utilizează seturi de comportamente specifice cerinţelor unui loc de muncă, grupate în jurul unor dimensiuni ale muncii. Astfel, evaluatorul este pus în situaţia de a estima frecvenţa cu care se manifestă comportamentele respective la persoana evaluată.

Scalele cu observaţii comportamentale utilizează metoda Likert de însumare a notelor acordate în evaluarea diferitor aspecte ale performanţei în muncă. Notarea se face aici de la 1 la 5, definite în procentul de timp în care comportamentul în cauză e observat. Aceste scale sunt bazate pe o analiză atentă a postului, sunt validate direct şi furnizează informaţii profunde.

În 33% cazuri, în unităţile medicale, se mai utilizează şi ***Metodele comparative*** de evaluare a performanţelor, precum ierarhizarea, compararea în perechi şi sistemul distribuirii forţate. Dacă scalele de evaluare privesc fiecare persoană ca individualitate, sistemul de comparare a persoanelor operează cu grupurile de indivizi care sunt comparaţi. Aceste metode impun o stabilitate relativă a acestora în cadrul sistemului de sănătate şi se fac în diferite moduri: - compararea simplă sau ierarhizarea - compararea în perechi, – compararea prin distribuire forţată.

Metoda ierarhizării pe baza ordinii de merit în 12% cazuri, se prezintă ca un sistem cunoscut sub denumirea de „comparare a întregului grup", sistem care constă în scrierea numelor celor evaluaţi pe câte un bileţel fiecare, apoi setul respectiv este oferit evaluatorului să le ierarhizeze conform unui criteriu, de la cel mai bun individ la cel mai slab. În sine operaţia constă în alegerea iniţială a celei mai indicate persoane apoi a celei mai ne indicate.

Când nu se poate lua o decizie în cadrul a două persoane, în 11% cazuri se admite un artificiu de segmentare atribuindu-le un grad intermediar, apoi ierarhizarea se face în ordine. Dar, se realizează o scală ordinală, şi nu se spune nimic despre distanţele ce separă indivizii din această cauză s-a apelat la o ***scală de intervale***.

Metoda comparării în perechi în 5% cazuri, compară un individ cu ceilalţi din grup. Evaluarea se face pe baza eficienţei profesionale globale. Procedura presupune mai mulţi paşi. Se alcătuiesc biletele cu numele a câte două perechi şi cu fiecare din grup. Evaluatorul subliniază pe fiecare bileţel numele celui pe care îl consideră superior. Metoda se complică în situaţiile comparării unui număr mare de angajaţi.

Metoda distribuirii forţate, în sistemul de sănătate reprezintă un sistem utilizat atunci, când numărul persoanelor evaluate este foarte mare şi se pot face discriminări fine. Evaluatorului i se impune o distribuţie gaussiană şi se cere încadrarea fiecărui subiect într-o clasă, în baza unor procente de distribuţie, fixate aprioric. Se face în clase pe 5 categorii: foarte buni, buni, medii, slabi, foarte slabi.

Această metodă însă, necesită pregătirea evaluatorilor, iar în organizaţiile mici, cu puţini angajaţi, pot fi emise erori de tipul indulgenţei/severităţii.

Aprecierea performanţei prin distribuţie forţată

Categoria de preferinţă	Ponderea fiecăruia din nr. total
Slabă	10%
Sub nivel mediu	20%
Nivel mediu	40%
Peste nivelul mediu	20%
Cei mai buni	10%

Distribuirea e forţată deoarece evaluatorul e obligat cu „forţa" să încadreze angajaţii în mai multe nivele sau zone de performanţă, după pondere

Evaluarea bazată pe competenţe

Eficienţa activităţii angajaţilor în 17% cazuri, este rezultatul unei multitudini factoriale de natură socială, economică, tehnică, ergonomică, psihologică, fiziologică etc. Fiecare dintre aceşti factori, se consideră pot avea o anumită acţiune mai mare sau mai mică asupra realizării obiectivelor trasate.

Competenţa profesională reprezintă capacitatea de a aplica, transforma, şi comunica cunoştinţe, deprinderi şi situaţii şi condiţii de muncă diferite, pentru a realiza activităţile cerute la locul de muncă, la nivelul calitativ cerut de salariu. Competenţa profesională este îmbunătăţirea şi îmbinarea şi utilizarea armonioasă a cunoştinţelor, deprinderilor şi atitudinilor în vederea obţinerii rezultatelor aşteptate la locul de muncă. În sistemul de sănătate a fi competent înseamnă, a aplica cunoştinţele de specialitate, a folosi deprinderile specifice, a analiza şi a lua decizii, a fi creativ, a lucra cu alţii ca membru al unei echipe, a comunica eficient, a le adapta la locul de muncă specific, a face faţă situaţiilor neprevăzute.

Evaluarea competenței profesionale se face la angajare, cât și pe parcursul evoluției. Pentru aceasta se construiesc instrumente speciale, în funcție de solicitările dominante ale profesiei respective, cu ajutorul cărora se poate evalua nivelul de acoperire a unei competențe, dintr-un set considerat esențial sau relevant pentru profesia în cauză. Sunt conștientizate aptitudinile și calitățile, punctele slabe și slăbiciunile, ariile aptitudinale care pot fi dezvoltate. În urma acestor evaluări angajații își verifică potențialul și evoluează în carieră. Aceasta se face pornind de la aptitudinile și calitățile de bază, la care se adaogă grupe diverse de competențe și abilități achiziționate pe parcursul evoluției sale

La sfârșitul evaluării se dau o serie de recomandări atât în proiectarea sistemelor de evaluare a competențelor, cât și susținerea rezultatelor obținute, criteriile de evaluare sunt dezvoltate pe baza analizei posturilor, standardelor de performanță, în raport cu dimensiunile sarcinilor etc. Stabilindu-se evaluări globale.

Dezvoltarea carierei găsește un suport practic în evaluarea și optimizarea competențelor la nivelul angajaților. Această perspectivă pleacă de la modelul competențelor.

Evaluarea prin obiective este un sistem care încearcă să îmbunătățească performanțele a 67% unități medicale, să motiveze, să evalueze și să pregătească angajații prin integrarea scopurilor personale cu obiectivele firmei.

Angajatul se pune de acord cu managerul asupra obiectivelor de performanță stabilite pe o anumită perioadă de timp. Aceste obiective sunt exprimate cantitativ și sunt luate din domeniile cheie ale postului. La sfârșitul perioadei de evaluare angajatul și managerul analizează îndeplinirea sau nu a obiectivelor trasate. Această metodă se aplică cu scopul creșterii satisfacției angajaților la locul de muncă, dându-le acestora un sentiment de reușită și de implicare și are următoarele avantaje:

Evaluarea prin obiective accentuează necesitatea evaluării performanțelor în raport cu rezultatele obținute, definite prin norme sau standarde de performanță. De aceea, aici am cunoscut-o sub denumirea de ***„evaluarea prin rezultate"***.

Aici, vorbim și despre un ***model al obiectivelor în evaluare,*** care presupune raportarea rezultatelor obținute la țintele preconizate, în formularea obiectivelor. Aici în practică, întâlnim cinci tipuri de echilibru între obiectivele și rezultatele obținute de către angajați.

Modelul ideal, este acela în care rezultatele și obiectivele sunt egale, adică și-a propus ceva și angajatul le-a îndeplinit. Urmează raportul, când obiectivele sunt mai ambițioase decât posibilitățile angajaților și rămân multe obiective de atins.

Modelul intersectării, în care o parte din obiectivele a 12% organizații medicale sunt atinse de către angajați, rămânând unele ne realizate, dar există și

rezultate obţinute în afara obiectivelor, al patrulea tip de echilibru. Evaluatorii identifică utilizarea strategiei de corelare a modelelor.

Modelele de culegere a datelor statistice şi analiza statistico matematică sunt cele care se utilizează în 100% cazuri (adică sunt obligatorii) pentru toate unităţile medicale – să ducă evidenţa şi să raporteze.

Sondajele prin chestionare sunt utilizate la majoritatea unităţilor medicale 75% cazuri ca şi sondaje de atitudine pentru determinarea nivelului de satisfacţie în muncă, a gradului de implicare în activitatea organizaţiei, reacţia faţă de multiplele fenomene din organizaţie. Oferă managerilor din date de la grupurile mari la un cost redus. Sunt utile şi la testele de comparare cu aşteptările oamenilor, cu obiectivitatea, performanţa, etaloanele corespunzătoare. Sunt uşor de completat.

Sunt utilizate pe larg în 23% cazuri ***Interviurile*** cu angajaţii. Ele sunt surse bogate de date. Aici această formă este unilaterală şi secretă, şi de aceea nu poate fi utilizată în motivarea angajaţilor, analiza performanţei la locul de muncă.

Dar încurajează subordonatul să vorbească liber despre succesele şi insuccesele sale profesionale, obţinute pe tot parcursul perioadei de evaluare. Această metodă evaluează personalul când munca lor este ne satisfăcătoare. În timpul interviului sunt identificate cauzele problemelor, se aplică criterii identice pentru toţi evaluaţii.

Interviul de evaluare se face în două etape: pregătirea dialogului şi practica dialogului de apreciere.

Punctele slabe ale procesului de evaluare a performanţelor din sistemul de sănătate sunt următoarele:

Orice evaluare poate crea uneori mai multe probleme decât le rezolvă.

Este nevoie de bani pentru a administra un sistem de evaluare, unele organizaţii fiind mici nu întotdeauna le pot suporta. Evaluatorilor li se cere să se pregătească şi să alcătuiască planuri pentru evaluare. Interviurile de evaluare a performanţelor înseamnă timp, detaşarea de la locul de muncă. Într-un departament mare managerul poate să fie prins în interviuri zile întregi sau chiar săptămâni.

Există întotdeauna pericole ca sistemul să nu fie folosit în scopuri pentru care a fost creat deoarece se pierd din vedere obiectivele principale care au dus la elaborarea sistemului. Se cade de multe ori în capcana de a crea aşteptări ne realizate. De exemplu, sistemele de aşteptări şi promovare pe plan profesional determină frustrare şi deziluzii în planul angajaţilor Sistemele predestinate identificării nevoilor de pregătire – instruire pot rămâne la stadiul acesta, căci firma e mică şi nu are destule resurse în această privinţă

Efectele de halou, stereotipurile, accentuarea excesivă a informaţiei negative generează prejudecăţi. Indulgenţa joacă şi ea un rol, evaluatorii

judecându-şi angajaţii mult prea dur. În cadrul sistemului îndreptat spre rezultate apar probleme legate de măsurarea acestora. Există şi probleme legate de atribuirea meritelor, unele persoane purtând laurii muncii altora. De multe ori rezultatele slabe nu sunt urmarea calităţii atinse de indivizi, ci depind de alţi factori.

Situaţia economică, variaţiile incerte procesului de muncă, lipsa susţinerii din partea celorlalţi angajaţi poate chiar şi din partea evaluatorului sunt factori determinanţi. Chiar dacă evaluarea performanţei postului actual este corectă, apar erori atunci când, pe baza evaluării legate de momentul prezent se fac predicţii pentru posturi mai înalte pe scara ierarhiei care, evident pot avea cerinţe diferite, abordări diferite.

Multe probleme menţionate mai sus nu sunt inevitabile, dar unele nu pot fi evitate. Într-o organizaţie puternic mecanizată, oamenii acceptă cu uşurinţă un sistem de evaluare a performanţei şi produce creşterea beneficiilor obţinute.

Aici am înregistrat surse de ***erori în evaluare.*** Erorile apar în procesul de apreciere profesională şi sunt cauzate de o serie de factori, care pot să altereze rezultatele. Aceste erori se datorează celor care evaluează, dar frecvenţa apariţiei lor depinde de natura metodei utilizate. În procesul de prevenire a acestor erori este util ca evaluatorii să ştie unde şi când pot apărea aceste erori, dar şi cum să fie ele prevenite. Noi am înregistrat aici următoarele erori:

– subiectivismul evaluării, care reprezintă un astfel de tip de erori care se datorează sistemului de valori şi prejudecăţi ale celui care evaluează. Elementele precum vârsta, etnia, religia, vechimea, sexul, aspectul sau elementele arbitrare sunt cauze ale unor evaluări deformate sau controlate de către superiorii evaluatorilor;

– standardele variază de la un angajat la altul şi dau reacţii negative Acest fenomen apare şi atunci când se folosesc criterii formulate în mod ambiguu. Chiar şi percepţia salariaţilor este diferită ce denotă că ei nu au fost educaţi pentru percepere;

– evaluarea de moment reflectă faptul că în aprecierea globală a salariatului cel care realizează evaluarea trebuie să facă un echilibru în ceea ce priveşte ponderea evenimentelor recente şi a celor vechi.

Concluzii

Un sistem corect de evaluare trebuie să îndeplinească următoarele condiţii: atenta pregătire şi mediatizare a sistemului de valori şi a procedurilor de evaluare a performanţei, în scopul prevenirii reacţiilor de adversitate sau de contestare a rezultatelor; existenţa unui instrument formal de evaluare; folosirea unor criterii care limitează puterile absolute ale managerilor; cunoaşterea personală şi contactul permanent cu persoana evaluată; pregătirea continuă a

managerilor pentru activitatea de evaluare; existenţa unui sistem de revizuire, de către şefii ierarhici, a evaluării incorecte, consilierea şi sprijinirea celor care obţin performanţe slabe pentru a le da posibilitatea să-şi îmbunătăţească rezultatele.

În acest scop facem următoarele **propuneri**:

În vederea obţinerii unei eficienţe maxime, aprecierea performanţei trebuie să se integreze, în mod organic, într-un sistem adecvat de management al resurselor umane, în care trăsăturile fundamentale ale responsabililor acestor activităţi trebuie să fie profesionalismul, corectitudinea şi credibilitatea.

Mai mult decât atât, în orice altă activitate, cei care răspund de evaluarea performanţelor pot fi confruntaţi cu reacţii de adversitate sau de contestare a deciziilor sale. Preîntâmpinarea unor aşa atitudini, presupune că în acţiunile lor, managerii trebuie să se bazeze pe un cod etic, derivat din cultura organizaţională, cu valori fundamentale clare, relativ stabile, general acceptate şi cunoscute de personalul organizaţiei.

Orice modificare bruscă poate genera în egală măsură, nemulţumire, contestare sau inechitate. Unui salariat apreciat o perioadă de timp, după un anumit sistem de valori, ca fiind performant valoros, nu i se poate spune dintr-o dată că este incompetent pentru că s-a modificat sistemul de valori. De aceea, în acest domeniu, schimbările trebuie pregătite atent, justificate şi mediatizate, astfel, încât să fie pe deplin înţelese, iar personalul să aibă răgazul modificării comportamentului lui.

Pentru diminuarea influenţei factorilor subiectivi, trebuie elaborat un ghid de evaluare prin care să se sublinieze că evaluarea performanţelor trebuie legată strict de funcţie şi să nu fie discriminatorie.

Obiectivele să fie clasificate în organizaţionale, psihologice, de dezvoltare şi procedurale în asigurarea unei evaluări corecte

Introducerea noilor tehnologii, computerizarea procesului de producere, creşterea responsabilităţii şi necesitatea de supravieţuire a firmelor, în condiţiile unei concurenţe dure, lasă automat specialiştii în şomaj, pe acei care nu au aceste calităţi de mai sus – ar trebui să fie principalele subiecte ale publicităţii unei activităţi eficace.

Setul de criterii, cu ajutorul cărora vor opera, va varia atât după structură, precum şi priorităţi, şi se va deosebi mult de criteriile, care sunt însemnate pentru angajaţi, dar conducerea ar trebui pe această bază să corijeze activitatea lor, pentru ca angajatul pregătit profesional să corespundă cerinţelor activităţii profesionale concrete.

Astfel, criteriile eficacităţii activităţii profesionale propriu – zise sunt determinate prin ***teste*** finale şi ***probe profesionale,*** sau în timpul ***termenului de probă*** la firmă.

Capacitățile profesionale, cunoștințele, îndemânările și dexteritățile, pe care le pot realiza angajații, vor fi evaluate ca și capacități individuale, care trebuie să corespundă standardului profesional , iar în unele cazuri și pe baza unor normative.

Criteriile de bază ale ***capacității de învățare*** profesională propuse de noi sunt dependente de educația și dezvoltarea personalității, formarea calităților morale profesionale și motivele activității. Acestea determină competența profesională-socială a angajatului.

Bibliografie

1. Armstrong M. *Employe Rewoard*. London. Institute of Personnell and Devel. London, 1996.
2. Damoradan Aswath. *Investmant Valuation*. Editura John Wiley and Sons, Inc., 1999.
3. Doyle K.O. *Evaluation*. Lexington Booke. Toronto, 1998.
4. Druker P. *Managing tasks Responsabilities*. New York. Harper and Row, 2003.
6. Isfănescu A. și colectivul. *Evaluarea Întreprinderii*. Editor Tribuna Economică. București, 2001.
7. Mihăiescu N. *Analiza activității economico-financiare*. Editura Victor. București, 2001.
8. Reilley F., Robert, Schweihs P. Robert. *The Handbook of Advanced Bussiness Valuation*, Mc. Graw Hill, 2000.
10. Smith V, Gordon. *Trademark valuation*. Editura John Willey and sons, 1997
11. Stan S. *Evaluarea întreprinderilor*. Editura Teora. București, 1999.
12. Stanciu S. *Managementul resurselor umane*. Editura Facultății. București, 2001.
13. Pitaru D. *Managementul resurselor umane*. Măsurarea performantei. Editura ALL, Bucuresti, 2005.
14. Pânișoară, G. *Managementul resurselor umane*. Iași, Editura Polirom, 2005.
15. Vintilă G. *Diagnosticul și evaluarea întreprinderilor*. Editura Didactică și Pedagogică. București, 1998.

ANALIZA ORGANIZAȚIONALĂ CA METODĂ DE SPRIJIN A ACTIVITĂȚII MANAGERULUI. APLICAȚIE LA NIVELUL UNEI STRUCTURI DE INVESTIGAȚII CRIMINALE

Mocanu Anca Georgiana*
Șucheană Manuela**

Lucrarea prezintă rezultatele unui studiu realizat la nivelul unui birou de investigații criminale, la solicitarea șefului structurii, ca urmare a sesizării unor disfuncționalități atât la nivelul activități, cât și a colectivului. Solicitarea venit la două luni după realizarea unei analize organizaționale la nivelul întregii structuri care nu evidențiase probleme deosebite. Între timp fuseseră adoptate mai multe măsuri de reorganizare a sarcinilor de muncă, de către mai mulți superiori, după cum avea să reiasă din cadrul interviurilor...

I. Motivație

Analiza organizațională reprezintă o activitate specifică de investigare a unor parametri psihosociali ai instituției, una din direcțiile de cercetare ale acesteia fiind reprezentată de analizarea situației în contextul unei schimbări organizaționale și identificarea acțiunilor ce trebuie întreprinse și a riscurilor. Prezenta analiză s-a desfășurat în contextul reorganizării structurilor de investigații criminale prin mutarea lucrătorilor de mică criminalitate de la ordine publică, în urma unor sesizări cu privire la disfuncționalități în modul de desfășurare a activității la Biroul de Investigații Criminale din cadrul unei subunități a IPJ Vaslui.

II. Scop

Evaluarea modului de integrare a lucrătorilor de mică criminalitate în cadrul colectivului.

III. Obiective

– conturarea climatului de muncă;
– identificarea factorilor (pozitivi și negativi) care au intervenit odată cu reorganizarea biroului;

* IPJ Vaslui
** IPJ Vaslui

– evidenţierea atitudinii faţă de schimbare;
– inventarierea opiniilor membrilor biroului cu privire la modul de organizare a activităţii.
– evaluarea satisfacţiei în muncă.

IV. Metodologia cercetării

1. Metoda: date obţinute prin aplicarea unui chestionar de opinie cu întrebări închise şi întrebări deschise, prin observaţia directă a subiecţilor, dar şi prin convorbire.

2. Eşantion: 20 de participanţi (Trebuie precizat că prelucrarea datelor a fost făcută comparativ între cele două structuri şi, doar în scopul evidenţierii răspunsurilor, în raportul de cercetare sunt folosite categorizări de tipul "lucrători de mică criminalitate" (pentru cei veniţi de la BOP) şi "lucrători de investigaţii criminale" (pentru cei care îşi desfăşurau activitatea şi anterior reorganizării la BIC).

3. Instrument: chestionarul a fost construit de către autorii lucrării, urmărind să surprindă aspectele disfuncţionale sesizate.

V. Rezultatele cercetării

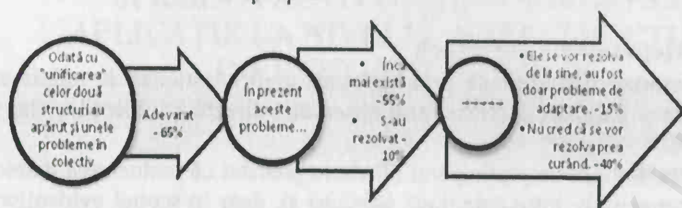
Datele obţinute cu ajutorul chestionarului au fost prelucrate statistic şi aprofundate în cadrul interviurilor, iar rezultatele sunt prezentate în continuare.

Chestionaţi cu privire la atmosfera de lucru din cadrul biroului, 45% dintre lucrători afirmă că aceasta s-a îmbunătăţit (dintre aceştia 2/3 sunt lucrători de investigaţii criminale), 30% susţin că aceasta a rămas neschimbată, 15% că s-a schimbat, dar fără a se pronunţa dacă în bine sau în rău, în timp ce 10% apreciază că atmosfera de lucru s-a înrăutăţit.

Legat de relaţiile dintre membrii biroului, 45% dintre lucrători afirmă că au foarte multă încredere, iar 40% că au destul de multă încredere în şeful nemijlocit, iar 15% (toţi lucrători de investigaţii criminale) susţin că au puţină încredere în şeful de birou. Doar 10% dintre lucrători afirmă că au foarte multă încredere în colegi, 55% consideră că au destulă încredere, iar 30% (dintre care 25% lucrători de investigaţii criminale) susţin că au puţină încredere în colegi.

Rugaţi să facă aprecieri asupra modului de integrare în colectiv a lucrătorilor veniţi din cadrul Biroului de Ordine Publică, 55% dintre cei chestionaţi consideră că aceştia s-au integrat bine în colectiv, în timp ce 45% (dintre aceştia 40% fiind lucrători de investigaţii criminale) nu sunt de acord cu afirmaţia precedentă. Un procent mai mare de poliţişti (65%, din care 35% lucrători de investigaţii criminale şi 30% lucrători de mică criminalitate) sunt de acord cu faptul că „unificarea" celor două structuri a dus la apariţia unor probleme în colectiv, iar dintre aceştia doar 10% apreciază că în prezent aceste probleme s-au rezolvat. Totodată din cei 55% care susţin că aceste probleme

încă mai există, doar 15% (toți de la mica criminalitate) consideră că acestea reprezintă doar probleme de adaptare care se vor rezolva de la sine, în timp ce 40% (din care 30% lucrători de investigații criminale) sunt de părere că ele nu se vor rezolva în viitorul apropiat.



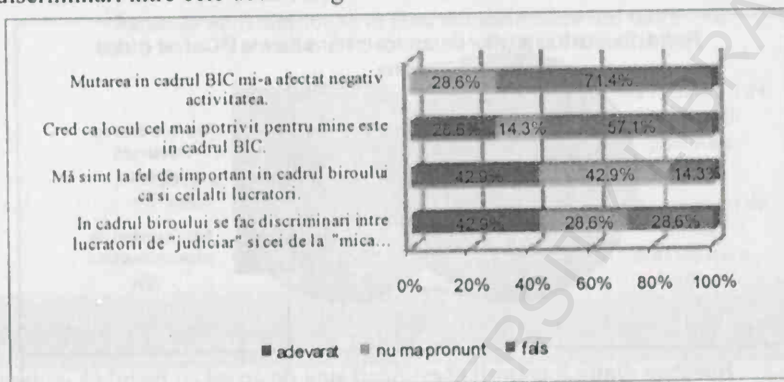
Polițiștii au fost rugați să aprecieze și raportul dintre beneficiile și costurile generale ale procesului de reorganizare a biroului prin unirea celor două structuri. Rezultatele respectă în general parametrii unei distribuții statistice normale, în sensul că 10% (mica criminalitate) consideră că acesta a avut doar avantaje, în timp ce 5% (investigații criminale) nu au sesizat decât dezavantaje. Aproximativ o treime din membrii biroului apreciază că avantajele au fost mai numeroase decât dezavantajele (20% - investigații criminale, 10% - mică criminalitate), același procent susținând varianta inversă, în care dezavantajele depășesc beneficiile (25% - investigații criminale, 5% - mică criminalitate); un sfert dintre respondenți consideră raportul dintre beneficii și costuri ca fiind unul echitabil. Astfel, balanța atârnă în favoarea avantajelor pentru 30,8% din lucrătorii de investigații criminale și pentru 57,2% din lucrătorii de mică criminalitate, în timp ce dezavantajele sunt mai evidente pentru 46,2% dintre judiciariști și 14,3% dintre lucrătorii de mică criminalitate.

Rugați fiind să descrie ce anume a fost cel mai dificil de realizat în procesul de reorganizare, 50% dintre cei chestionați nu au dorit să răspundă, 10% au afirmat că nu au fost dificultăți, restul răspunsurilor evidențiind probleme precum:

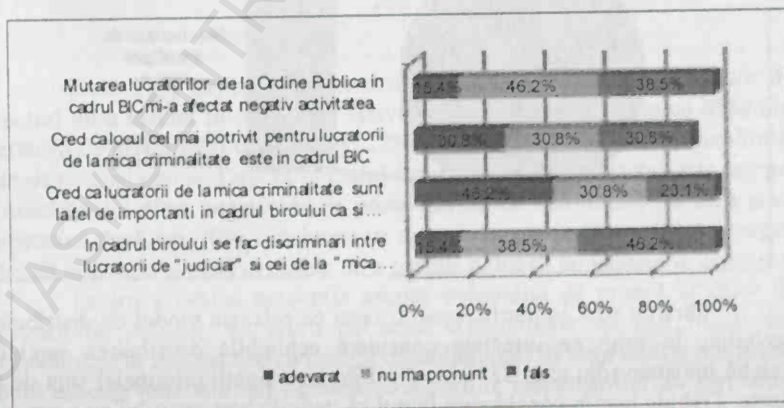
- pierderea înregistrărilor unice a evenimentelor cu AN pe linii de muncă;
- integrarea noilor lucrători și omogenizarea colectivului;
- stabilirea competențelor;
- distribuirea echitabilă a lucrărilor;
- schimbarea mentalității unor lucrători din cadrul BIC;
- acceptarea faptului că infracțiunile de mică criminalitate sunt la fel de importante ca și celelalte linii de muncă.

Dintre lucrătorii de la mica criminalitate, aproximativ un sfert (28,6%) consideră că mutarea în cadrul BIC le-a afectat negativ activitatea, același

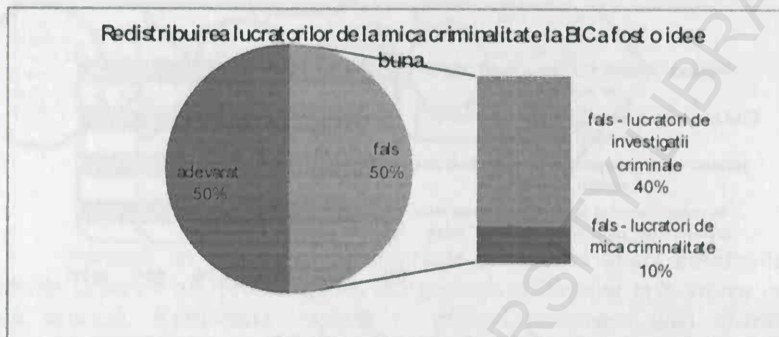
procent fiind de acord şi cu faptul că locul cel mai potrivit pentru ei este în cadrul structurii de investigaţii criminale. În timp ce 43% dintre cei veniţi de la ordine publică afirmă că se simt la fel de importanţi ca şi ceilalţi lucrători din cadrul biroului, acelaşi procent este de părere că în cadrul colectivului se fac discriminări între cele două categorii de lucrători.



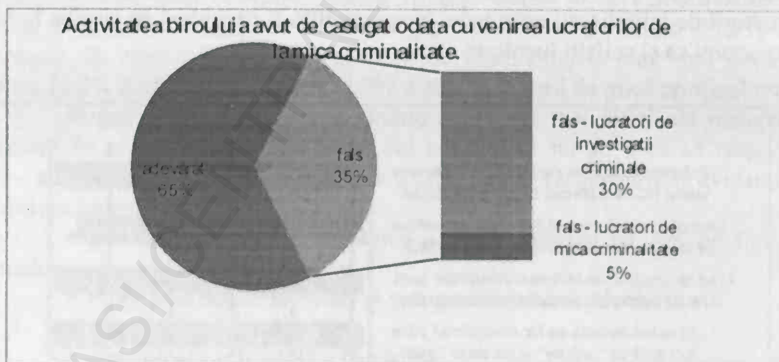
Afirmaţiile prezentate anterior au fost evaluate (într-o formă adaptată) şi de lucrătorii de investigaţii criminale. Dintre aceştia, 15,4% afirmă că activitatea lor a fost afectată negativ de unirea celor structuri, un procent egal susţinând existenţa discriminării între cele două categorii de lucrători în cadrul biroului. Aproape o treime (30,8%) din respondenţi menţionaţi sunt de părere că locul cel mai potrivit pentru lucrătorii de mică criminalitate este în cadrul structurii de investigaţii criminale, iar peste 40% îi consideră pe aceştia la fel de importanţi ca şi ceilalţi lucrători.



Cu privire la activitatea biroului din ultimele 6 luni, aproape jumătate dintre respondenţi (45%,din care 30% lucrători de investigaţii criminale) apreciază că aceasta s-a îmbunătăţit, cu 10% mai puţin sunt cei care nu au remarcat vreo schimbare în activitate, în timp ce 5% sunt de părere că rezultatele sunt mai slabe.



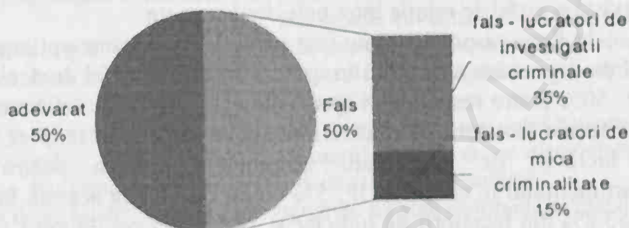
Jumătate dintre lucrătorii chestionaţi sunt de acord cu faptul că mutarea lucrătorilor de la ordine publică la investigaţii criminale a fost o idee bună, în timp ce cealaltă jumătate (din care 40% lucrători de investigaţii criminale) consideră această afirmaţie ca fiind falsă. 65% din membrii biroului consideră că activitatea structurii a avut de câştigat de pe urma acestei reorganizări, restul de 35% (din care 30% lucrători de investigaţii criminale) nu au sesizat însă niciun beneficiu.



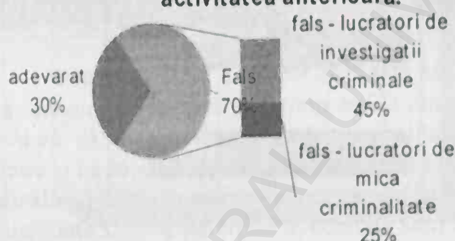
Părerile sunt împărţite egal în ceea ce priveşte modul de distribuire a sarcinilor. În timp ce jumătate consideră echitabilă distribuirea sarcinilor, cealaltă jumătate (din care 35% lucrători de investigaţii criminale) sunt de altă părere. Trebuie luat în considerare faptul că itemul chestionarului nu a permis şi precizări cu privire la sensul „dezechilibrelor" în împărţirea sarcinilor, astfel

încât, doar pe baza acestor răspunsuri nu pot fi făcute presupoziţii cu privire la supra/subîncărcarea uneia din cele două categorii (trebuie luată în calcul ipoteza în care răspunsurile vizează anumiţi lucrători fără a conta provenienţa lor).

Sarcinile sunt distribuite in mod echitabil către toţi lucrătorii.



"Unificarea" celor două structuri nu a afectat în niciun fel activitatea anterioară.



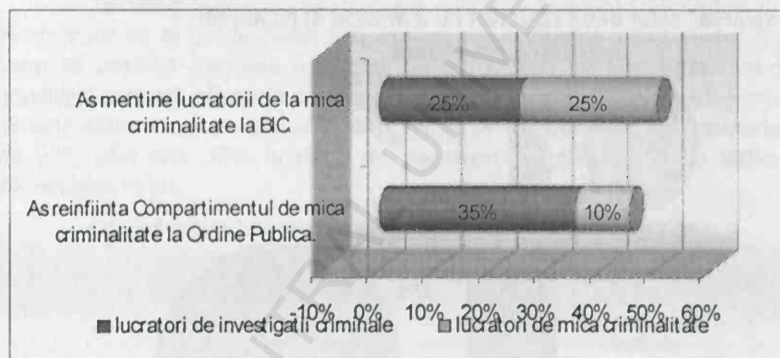
Doar 30% dintre lucrători sunt de părere că „unificarea" celor două structuri nu a afectat în niciun fel activitatea anterioară, în timp ce 45% dintre lucrătorii de investigaţii criminale şi 25% din lucrătorii de mică criminalitate nu sunt de aceeaşi opinie. Deşi în limbajul curent termenul „a afecta" este sau poate fi asociat unui efect negativ nu se poate afirma cu certitudine pe baza acestor răspunsuri dacă cei 70% din lucrători au pus în evidenţă modificări negative întrucât afirmaţia supusă evaluării nu a permis judecăţi de valoare în acest sens.

Pentru a evalua percepţia asupra volumului de muncă al celor două categorii de poliţişti, lucrătorii de mică criminalitate au fost rugaţi să se autoevalueze în comparaţie cu colegii de la judiciar, în timp ce, cei din urmă au primit aceeaşi întrebare „în oglindă". Proporţiile răspunsurilor au fost sensibil egale, astfel că 28,6% din lucrătorii de mică criminalitate consideră că lucrează

mai mult decât colegii lor, acelaşi lucru fiind afirmat de 23,1% din lucrătorii de la investigaţii criminale (tot cu referire la mica criminalitate). Majoritatea însă consideră că volumul de muncă este la fel pentru ambele categorii de poliţişti.

30% dintre cei chestionaţi consideră rezultatele obţinute de BIC în ultima perioadă ca fiind nesatisfăcătoare. Dintre aceştia, 20% (15% lucrători de investigaţii criminale) apreciază că între aceste rezultate şi procesul de reorganizare există o legătură de cauzalitate, iar restul de 10% afirmă că nu ştiu dacă există o astfel de relaţie între cele două aspecte.

În final, respondenţii au fost rugaţi să-şi exprime opţiunea cu privire la modul de organizare a biroului în ipoteza în care o astfel de decizie le-ar sta în putere. 50% dintre respondenţi (procente egale din cele două categorii) afirmă că ar menţine lucrătorii de mica criminalitate la BIC, în timp ce 45% (din care 35% lucrători de investigaţii criminale) ar opta pentru reînfiinţarea compartimentului în cadrul BOP; 5% nu au răspuns la această întrebare. Altfel spus, 53,8% din lucrătorii de judiciar şi 28,6% din cei de mică criminalitate ar reînfiinţa compartimentul la BOP, iar 38,5% din poliţiştii de investigaţii criminale şi 71,4% din cei de mică criminalitate ar menţine organizarea actuală.



Concluzii şi recomandări

Sintetizând, rezultatele de mai sus mai pot fi prezentate şi astfel:

2/3 din lucrătorii de investigaţii criminale consideră că:	*2/3 din lucrătorii de mică criminalitate consideră că:*
- mutarea lucrătorilor de mică criminalitate nu a fost o idee bună; - lucrătorii de la mică criminalitate nu s-au integrat prea bine în colectiv;	- au foarte multă încredere în şeful nemijlocit şi destul de multă încredere în colegi; - s-au integrat foarte bine în colectiv; - unificarea structurilor a dus la apariţia unor probleme în colectiv, iar acestea mai există şi în prezent; - mutarea lucrătorilor de la BOP la BIC a fost o idee bună;

	- activitatea biroului a avut de câştigat în urma reorganizării; - ar menţine organizarea actuală (cu mica criminalitate în cadrul BIC);
½ din lucrătorii de investigaţii criminale afirmă că:	***½ din lucrătorii de mică criminalitate afirmă că:***
- activitatea şi atmosfera din cadrul biroului s-au îmbunătăţit în ultimele 6 luni; - au puţină încredere în colegi; - unirea celor două structuri a dus la apariţia unor probleme în colectiv, care încă mai există şi care nu se vor rezolva prea curând; - procesul de reorganizare a avut mai mult/doar dezavantaje; - activitatea biroului nu a avut de câştigat în urma reorganizării; - sarcinile nu sunt distribuite echitabil la toţi lucrătorii; - ar reînfiinţa compartimentul de mică criminalitate în cadrul BOP.	- activitatea şi atmosfera în cadrul biroului au rămas neschimbate în ultimele 6 luni; - problemele din colectiv sunt doar probleme de adaptare care se vor rezolvă de la sine; - procesul de reorganizare a avut mai mult/doar avantaje; - BIC nu e locul cel mai potrivit pentru ei; - în cadrul biroului se fac discriminări între cele două categorii de poliţişti; - sarcinile nu sunt distribuite echitabil la toţi lucrătorii.

Putem observa că unele rezultate au o distribuţie „în oglindă" la cele două categorii de lucrători: În timp ce 2/3 din lucrătorii de investigaţii criminale consideră că lucrătorii de mică criminalitate nu s-au integrat prea bine în colectiv şi că ideea mutării lor la BIC nu a fost bună, 2/3 din lucrătorii de mică criminalitate sunt de o părere contrară. Dacă jumătate din lucrătorii de mică criminalitate sunt de părere că în colectiv sunt doar probleme de adaptare care se vor rezolva de la sine, jumătate din judiciarişti consideră că problemele care există nu se vor rezolva în viitorul apropiat. Jumătate din lucrătorii de investigaţii criminale consideră că reorganizarea a avut mai mult dezavantaje şi că activitatea BIC nu a avut de câştigat în urma acestui proces, în timp ce jumătate, respectiv două treimi din lucrătorii de mică criminalitate cred exact contrariul. În final, dacă jumătate din lucrătorii de investigaţii criminale consideră oportună reînfiinţarea compartimentului de mică criminalitate la OP, două treimi din cei nou veniţi ar menţine actuala organizare.

Pe lângă discrepanţele dintre răspunsurile celor două categorii de poliţişti sunt evidente neconcordanţe şi în cadrul celor două grupuri; de exemplu, deşi susţin că BIC nu este cel mai potrivit loc pentru ei şi că se fac discriminări în colectiv, lucrătorii de mică criminalitate optează în majoritate pentru menţinerea actualei formule. Pe de altă parte, deşi lucrătorii de investigaţii criminale afirmă că în ultimele şase luni activitatea şi atmosfera în cadrul biroului s-au îmbunătăţit, acest lucru nu poate fi legat în nici un fel de

procesul de reorganizare întrucât restul afirmaţiilor nu acordă în general niciun merit lucrătorilor de la mică criminalitate.

O astfel de distribuţie a rezultatelor conduce la ipoteza existenţei unor disfuncţionalităţi interpersonale la nivelul biroului şi către excluderea unor legături cu activitatea concretă a biroului. De altfel, deşi la nivelul rezultatelor se constată o uşoară scădere în numărul dosarelor penale cu AN soluţionate, lucrătorii intervievaţi au afirmat că aceasta trebuie interpretată mai degrabă în contextul volumului mare de lucru şi a creşterii sesizărilor de fapte penale cu autori necunoscuţi şi că aceasta nu are legătură cu procesul de reorganizare. O diferenţiere mai fină se poate face analizând pe cele două categorii de lucrători; astfel în primele 9 luni ale anului 2008, lucrătorii de investigaţii criminale au soluţionat 219 dosare penale cu AN (faţă de 244 în 2007), iar lucrătorii de mică criminalitate 354 (faţă de 362). În faţa acestei situaţii, lucrătorii de mică criminalitate susţin că ei şi-au menţinut randamentul în muncă şi că deficitul existent la nivelul biroului este cauzat de activitatea lucrătorilor de investigaţii criminale, iar cei din urmă afirmă că infracţiunile de competenţa lor au un grad de complexitate mai mare şi, în consecinţă, nu pot fi soluţionate la fel de uşor. Din acest punct, posibilele disensiuni existente la nivelul biroului se mută din planul activităţii în planul relaţiilor personale, opoziţia cantitate versus calitate devenind mai degrabă o „bătălie de orgolii", fiecare susţinându-şi punctul de vedere cu argumente mai mult sau mai puţin obiective. Apreciem că în momentul de faţă această disensiune este încă la un nivel latent, însă măsura distribuirii de lucrări de mică criminalitate către lucrătorii de la furturi de/din auto a reprezentat un impuls către trecerea în plan manifest a nemulţumirilor. Având în vedere situaţia identificată în luna mai 2008 la nivelul biroului cu ocazia evaluării psihologice periodice a lucrătorilor structurii, care nu punea în evidenţă nemulţumiri la nivelul activităţii, mai mult, analiza de grup a descris un grup productiv şi eficient sub aspectul relaţiilor, se pare că determinanţii acestei situaţii trebuie identificaţi după această perioadă. Măsura cea mai importantă care a fost adoptată după această perioadă este se pare cea menţionată mai sus, măsură adoptată ca urmare a nemulţumirilor lucrătorilor de mică criminalitate, faţă de volumul mare de sarcini. În momentul de faţă aceştia se declară mulţumiţi de situaţie, însă măsura a avut efect de bumerang generând nemulţumire în rândul lucrătorilor de investigaţii criminale.

Având în vedere că schimbarea organizaţională reprezintă un proces interactiv, ce presupune adaptări şi acomodări de ambele părţi, o astfel de perioadă mai agitată era de aşteptat. Conform opiniilor respondenţilor însă, nu reorganizarea în sine a afectat activitatea, ci comparaţiile şi discriminările ulterioare. Ca şi riscuri pentru perioada următoare pot fi evidenţiate o scădere a volumului de lucru al lucrătorilor de investigaţii criminale şi trecerea în plan manifest a nemulţumirilor latente (ceea ce poate însemna verbalizarea lor, plecări ale personalului, concedii medicale, conduite pasiv-agresive faţă de

conducere şi sarcini, creşterea solidarităţii intragrup şi a discriminării intergrupuri). În acest context, recomandăm reanalizarea măsurilor dispuse ţinând cont de fazele procesului schimbării şi de recomandările şefului biroului, întărirea autorităţii şi sprijinirea deciziilor şefului nemijlocit, reconfigurarea opticii de evaluare a lucrătorilor printr-o abordare multidimensională şi, în general, îmbunătăţirea comunicării, atât pe verticală, cât şi pe orizontală, în cadrul biroului şi în afara lui. În funcţie de măsurile care vor fi adoptate din acest moment, situaţia poate evolua către ameliorare, în lipsa acestora aceasta putându-se redresa doar la nivelul activităţii, mai puţin probabil şi la nivelul grupului.

Ca urmare a analizei, activitatea biroului a fost reorganizată în totalitate, într-o manieră constructivă şi mulţumitoare pentru toţi lucrători

STIL DE LIDERSHIP ȘI STIL DE LUARE A DECIZIILOR LA POLIȚIȘTI

Mihai Carmen*
Olaru Lenuța**

Cercetarea de față și-a propus să surprindă o relație de asociere între stilul de conducere și stilul de luare a deciziilor, inclusiv implicația acestora în organizație. Asumpția de bază a cercetării pornește de la ideea că decizia reprezintă funcția esențială a conducerii, iar distincția între cele două este greu de operat deoarece cele două variabile sunt componente principale pentru succesul organizației.

Poliția este, concomitent, instituție a statului și organizație socială. Ea este instituție pentru că satisface toate cerințele impuse de definiția generală a unui asemenea de tip de structură socială. Astfel, poliția este un sistem organizat de relații sociale ce întruchipează anumite valori comune și procedee de lucru și răspunde unor nevoi fundamentale ale societății în care ființează. În același timp, poliția poate fi văzută și ca organizație, întrucât ea reprezintă un ansamblu de persoane structurate în entități cu roluri, funcții și responsabilități specifice și care relaționează atât potrivit unor norme oficiale, cât și informale în cursul derulării vieții și activității sale, ca întreg.

Latura informală a puterii – capacitatea de influență – definește ceea ce în literatura de specialitate este leadership-ul. Leadership-ul reprezintă fenomenul de influențare a comportamentului subalternilor, cu ajutorul instrumentelor de natură psihosocială (motivare, implicare in realizarea obiectivelor, generarea satisfacției etc.), astfel încât aceștia să realizeze anumite acțiuni, conform obiectivelor organizaționale.

Dumitru Cristea definește leadership-ul ca un ansamblu de relații intra- și intergrupale prin intermediul cărora o persoană sau un grup de persoane influențează comportamentul de grup, dirijează, supraveghează și controlează activitățile, asigurând menținerea grupului ca sistem organizat.

The Collins English Dictionary (Harper Collins Publishers, 1998) prezintă mai multe sensuri pentru acest termen; dintre acestea, cel mai cuprinzător pentru contextul managerial este abilitatea de a conduce. Adepții

---

* Inspectoratul de Poliție al Județului Giurgiu
** Inspectoratul de Poliție al Județului Olt

liderului acceptă relaţia de subordonare, recunosc capacitatea acestuia de a deschide drumuri noi şi abilitatea de conduce oameni şi procese.

Persoana centrală a leadership-ului, liderul, este cea în jurul căreia gravitează ceilalţi membri ai organizaţiei şi care se identifică cu acesta.

Termenul de leadership reprezintă procesul de influenţare şi orientare a oamenilor prin abilitatea conducătorului de a-i determina să obţină performanţe înalte; leadership-ul este o artă şi un stil de conducere eficace în măsură să direcţioneze energiile creatoare către îndeplinirea obiectivelor pe termen lung. Liderul este persoana care propune obiective de atins şi determină subordonaţii-colaboratori sau echipele de lucru să şi le asume şi să le realizeze cu convingere şi competenţă.

Leadership-ul şi managementul reprezintă două sisteme distincte şi complementare de a lucra cu oamenii în context organizaţional. Fiecare sistem are propriile funcţii şi acţiuni specifice. Nici unul nu îi este superior celuilalt. Managementul este legat de desfăşurarea eficientă a unor activităţi complexe, într-un context dat. Un management corespunzător conferă ordine şi consecvenţa unor caracteristici cheie pentru succesul organizaţiei, cum ar fi calitatea şi profitabilitatea produselor sau serviciilor realizate. Managementul presupune stabilirea obiectivelor pe termen scurt, planificarea, stabilirea bugetelor, alocarea resurselor necesare. Toate acestea trebuie însa precedate de stabilirea şi comunicarea viziunii, misiunii şi strategiei, activităţi care aparţin liderilor. Una dintre greşelile companiilor, în care predomina managementul, este utilizarea planului ca înlocuitor al direcţiei strategice, pe care o conferă misiunea, viziunea şi strategia, care lipsesc. Este foarte important de reţinut că planul nu le poate înlocui pe acestea, ci le este complementar.

Leadership-ul este, spre deosebire de management, legat de procesul de schimbare, de aceea devine din ce în ce mai important în condiţiile în care mediul este tot mai volatil şi mai competitiv. Ideile care afirmă că leadership-ul este mai important decât managementul şi că este condiţionat de carisma şi de anumite trăsături speciale s-au dovedit a fi mituri. Liderul este cel care stabileşte direcţia strategică a organizaţiei, prin viziunea pe care o are asupra viitorului ei şi, apoi, elaborează şi pune în practică strategia. Deoarece mediul este în continuă schimbare, iar viziunea şi strategia trebuie adaptate în permanenţă la caracteristicile mediului, liderul este agentul de schimbare în cadrul organizaţiei. O viziune care conduce organizaţia spre succes nu are neapărat ceva spectaculos şi nemaiîntâlnit. Ea serveşte însă intereselor clienţilor, acţionarilor, angajaţilor şi este realistă. Etapa următoare conturării viziunii şi strategiei constă în alinierea membrilor organizaţiei pe direcţia realizării acestora. Liderul reuşeşte să facă acest lucru explicând în ce constă importanţa lor, astfel încât să fie înţelese şi sprijinite.

Există câteva trăsături asociate liderilor. Ei sunt, în general, persoane foarte energice, dornice să-i influenţeze pe alţii, dar, în acelaşi timp, inteligente

şi suficient de echilibrate pentru a nu abuza de puterea lor. Utilizarea trăsăturilor pentru a încadra o persoană în categoria lider are limite. Pentru a fi eficienţi, liderilor li se cer trăsături diferite, în funcţie de situaţia în care acţionează. De exemplu, superioritatea fizică poate fi utilă în conducerea unei echipe de tăietori de lemne, dar neimportantă în managementul unei echipe de oameni de ştiinţă.

În funcţie de rolul determinant pe care trebuie să-l joace, *există două tipuri de lideri:*

Lider de misiune, preocupat, în principal, de îndeplinirea unei misiuni, stabilirea strategiei şi diviziunea muncii, prin organizarea celorlalţi. Această direcţie de manifestare a funcţiilor liderului este considerată de către D. Cristea ca fiind socio-operatorie. Ea asigură coordonarea tehnică a activităţii de realizare a sarcinilor şi de îndeplinire a obiectivelor conexe legate de aceasta: asigurarea tehnico-materială, menţinerea relaţiilor cu alte grupuri conexe, planificarea şi controlul procesului tehnologic, facilitarea rezolvării situaţiilor tehnice problematice, fixarea rolurilor membrilor grupului ş.a.

Lider socio-emoţional este cel preocupat, mai ales de reducerea tensiunilor, aplanarea conflictelor, rezolvarea dezacordurilor şi menţinerea unui moral ridicat. Această direcţie este numită de acelaşi autor, socio-afectivă. Ea constă în menţinerea relaţiilor interpersonale pozitive, crearea unui climat psihosocial favorabil, facilitarea contactelor afective informale, stimularea şi motivarea membrilor grupului în scopul menţinerii unor performanţe superioare, rezolvarea unor probleme personale etc.

În multe cazuri, o singură persoană trebuie să îndeplinească ambele roluri. În alte cazuri, însă, cele două roluri sunt jucate de două persoane diferite. Când se întâmplă astfel, cei doi se înţeleg bine, de obicei, şi îşi respectă reciproc aptitudinile, care sunt complementare. Leadeship-ul de misiune şi cel socio-emoţional sunt două funcţiuni importante pentru grupuri. Pe de o parte, grupul trebuie să fie direcţionat şi organizat spre a-şi îndeplini misiunea. Pe de altă parte, grupul trebuie să fie unit şi să funcţioneze bine ca unitate socială, altminteri cea mai bună structură sau organizare devine inutilă. Deci, în general, liderii trebuie să fie preocupaţi atât de funcţiunea de îndeplinire a misiunii, cât şi de cea socio-emoţională. Liderul desemnat, în mod oficial, trebuie să se preocupe de echilibrarea exigenţelor celor două roluri distincte, care pot avea importanţă diferită în împrejurări diferite.

Obiectivele cercetării

În plan teoretic, cercetarea de faţă şi-a propus să surprindă o relaţie de asociere între stilul de conducere şi stilul de luare a deciziilor, inclusiv implicaţia acestora în organizaţie.

Ca obiective practice avem în vedere:

❖ Identificarea stilului de conducere dominant adoptat de şefii de post, respectiv cel existent la nivelul şefului serviciului;

❖ Identificarea stilului decizional general dominant al şefilor de post, respectiv cel existent la nivelul ajutorilor de la posturi;

❖ Evidenţierea unor diferenţe semnificative între autoevaluarea şefilor de post şi percepţia pe care o au ajutorii despre aceştia cu referire la luarea deciziei şi stil de conducere;

❖ Oferirea unui instrument de diagnoză pentru manageri prin intermediul căruia să se sondeze efectele practicării diferitelor stiluri de conducere şi de luare a deciziei.

Ipotezele cercetării

Asumpţia de bază a cercetării porneşte de la ideea că decizia reprezintă funcţia esenţială a conducerii, iar distincţia între cele două este greu de operat deoarece cele două variabile sunt componente principale pentru succesul organizaţiei.

Astfel, prin această analiză ne dorim să surprindem legătura dintre cele două elemente pornind de la premisa că stilul personal condiţionează procesul decizional şi stilul de conducere.

Ipotezele cercetării:

1. Presupunem că există o diferenţă semnificativă între autoevaluarea şefilor de post şi percepţia ajutorilor la nivelul leadership-ului aplicat.

2. Presupunem că există o diferenţă semnificativă între stilul decizional general adoptat la nivelul şefilor de post şi stilul decizional general adoptat de ajutori.

3. Presupunem că stilul de luare a deciziei va fi orientat preponderent spre sarcini (analitic şi/sau directiv) şi mai puţin spre oameni (conceptual şi/sau comportamental).

Metodologia cercetării

Cercetarea a folosit ancheta pe bază de chestionar

Instrumentele folosite au fost: chestionarul S.D.G. (Stil decizional general) şi chestionarul L.B.D.Q. (Stilul de conducere al managerilor).

a) Stil decizional general.

Autorii Rowe şi Manson sugerează că stilurile de luare a deciziilor se diferenţiază între ele - pe de o parte, prin gradul de toleranţă la ambiguitate al decidentului (care poate fi înalt sau scăzut), iar pe de altă parte, prin orientarea valorică a decidentului (spre sarcină sau spre probleme sociale şi oameni).

Din combinarea celor două dimensiuni rezultă patru stiluri decizionale:

1) Stilul directiv este caracterizat prin orientarea către sarcină şi toleranţă scăzută la ambiguitate. Persoanele caracterizate de acest stil sunt eficienţi, logici, practici, sistematici în abordarea şi rezolvarea problemelor.

2) Stilul analitic este orientat tot spre sarcină, însă cu o toleranţă scăzută la ambiguitate. Prezintă o mai bună toleranţă la ambiguitate, dar se caracterizează prin tendinţa de analiză excesivă a situaţiei.

3) Stilul conceptual se referă la centrarea pe oameni şi preocupările sociale, dar cu o toleranţă mare la ambiguitate. Persoanele caracterizate de acest stil sunt centrate pe oameni şi pe aspectele sociale ale situaţiilor de muncă. Îşi formulează o amplă perspectivă asupra problemei şi pentru rezolvarea acesteia iau în considerare un mare număr de alternative şi posibilităţi viitoare de acţiune.

4) Stilul comportamental se referă la centrarea pe oameni şi cu scăzută toleranţă la ambiguitate. Este caracteristic persoanelor care lucrează bine în echipă şi se bucură de interacţiuni sociale diverse, în care opiniile sunt exprimate deschis. Sunt suportivi, receptivi la sugestiile altora şi manifestă multă căldură faţă de ceilalţi; preferă informaţia verbală celei scrise.

Concluzia autorilor este că puţini oameni au un singur stil decizional dominant. Cei mai mulţi manageri au trăsături din toate stilurile, dezvoltând un repertoriu de 2-3 stiluri, adoptate în funcţie de ocupaţie, nivelul ierarhic, cultură organizaţională.

Investigarea stilului decizional s-a realizat printr-un instrument propus de Alan J. Rowe, în 1998, un chestionar cu 20 de itemi care acoperă cele patru dimensiuni mai sus amintite. Răspunsurile sunt obţinute prin alegere forţată.

b) Stilul de conducere al managerilor a fost evaluat prin intermediul celor 100 itemi ai chestionarului LBDQ-XII (Stogdill, 1963). Cele 12 scale ale chestionarului vizează următoarele dimensiuni: reprezentativitate, împăcarea cerinţelor, tolerarea incertitudinii, puterea de convingere, structurarea tolerarea libertăţii de acţiune a subalternilor, asumarea rolului, consideraţie, corectitudinea predicţiilor, integrare, accent pe producţie şi orientarea spre superiori.

Fiecare subscală este compusă fie din cinci, fie din zece itemi. Subiecţii au răspuns pentru evaluare la fiecare item utilizând o scală în 5 trepte, iar pentru autoevaluare pe o scală în 9 trepte.

Studiul participanţilor la cercetare

Cercetarea s-a desfăşurat pe un eşantion alcătuit din 116 de persoane, agenţi de poliţie din cadrul unei instituţii poliţieneşti, dintre care 42 de persoane ocupă funcţia de şef de post şi 74 sunt ajutorii acestora. Personalul participant la această activitate are vârsta cuprinsă între 21 şi 52 de ani.

Eşantionarea s-a făcut prin metoda pseudo-aleatoare, după criteriul disponibilităţii, iar aplicarea chestionarelor s-a realizat cu ocazia convocării profesionale.

Analiza datelor statistice

Datele recoltate au fost prelucrate cu ajutorul programului SPSS.

Pentru a ne face o imagine sintetică asupra distribuţiei ne-am propus să realizăm un număr de clase cuprinse între anumite intervale pentru fiecare

dimensiune din cadrul instrumentelor utilizate, urmând să stabilim apoi care este frecvenţa de apariţie a fiecărei clase în distribuţia noastră. Este de la sine înţeles că aceste categorii de intervale vor putea fi analizate într-o manieră similară frecvenţelor simple, utilizând valorile absolute raportate la procent. Această tehnică de organizare a datelor se numeşte „frecvenţa grupată".

1. Pentru chestionarul L.B.D.Q s-au calculat dimensiunile conform manualului testului, iar ulterior am procedat la normalizarea dimensiunilor pe un interval de la 1 la 3 (1 – dimensiune slab percepută, 2 – dimensiune moderat percepută şi 3 – dimensiune puternic percepută).

Am considerat oportun a efectua această transformare a datelor brute, deoarece analiza mediilor (aşa cum se specifică în manualul testului) nu ne satisfăcea pe deplin, în sensul că nu puteam identifica procentual pentru fiecare dimensiune ponderea subiecţilor. Ne referim aici la intensitatea cu care percep subiecţii că dimensiunea s-ar reflecta în atitudinea managerului şi a fost important de calculat pentru a releva diferenţele semnificative dintre autoevaluarea şi evaluarea stilului de conducere.

2. Chestionarul ce a relevat stilul decizional general a fost calculat în aceeaşi manieră ca şi L.B.D.Q numai că pentru transformarea datelor s-au utilizat intervalele teoretice din manualul testului.

Am utilizat ca test statistic de semnificaţie pentru normalitatea distribuţiei, testul nonparametric Kolmogorov-Smirnov. În cazul nostru distribuţiile sunt normale Sig. fiind mai mare de 0.05.

1.Presupunem că există o diferenţă semnificativă între autoevaluarea şefilor de post şi percepţia ajutorilor la nivelul leadership-ului aplicat.

Pentru această ipoteză am utilizat testul t pentru eşantioane independente deoarece am dorit să aflăm dacă variabilele dependente măsurate pe o scală de interval (dimensiunile LBDQ) diferă semnificativ între cele două grupuri supuse cercetării (şefii de post şi ajutorii acestora) diferenţiate de o variabilă independentă (funcţia) măsurată pe scală de tip nominal. După prelucrare am descoperit faptul că *ipoteza se confirmă parţial numai pentru 10 dimensiuni* unde Sig.<0,05 ceea ce semnifică faptul că există diferenţe semnificative între cele două eşantioane supuse cercetării. *Dimensiunile unde Sig.>0,05 sunt integrare şi consideraţie.*

Prezentăm în tabelul de mai jos diferenţele dintre eşantioane şi putem analiza faptul că şefii de post s-au autoevaluat pe dimensiunile reprezentativitate, împăcarea cerinţelor, puterea de convingere, asumarea rolului, consideraţie, corectitudinea predicţiilor, integrare şi orientarea spre superiori într-o manieră mai pozitivă decât sunt percepuţi de ajutori. În schimb ajutorii au atribuit şefilor de post pe dimensiunile tolerarea incertitudinii, structurare, tolerarea libertăţii şi accentul pe producţie valori mai mari.

Stilul de leadership autoperceput de şefii de post ne conduce spre formularea următoarelor inferenţe:

• şefii de post au dorit să se descrie „mai şefi” decât sunt în realitate;

• este nepotrivit să îi tratăm ca lideri; mai degrabă sunt delegaţi ai autorităţii în teritoriu (sunt mai aproape de ideea de structură centrală de comandă, decât de reprezentant al grupului);

• ajutorii dau scoruri mai generoase unor dimensiuni care sugerează ideea unui management participativ, suportiv, orientat prin obiective şi ţinte clare, a unui climat afectiv pozitiv promovat de şefii de post.

Cel mai important este aspectul legat de consensul obţinut pe dimensiunile consideraţie (statutul şi starea generală a subalternilor) şi menţinerea unităţii grupului, medierea şi rezolvarea conflictelor, un rol pe care şefii de post trebuie să îl îndeplinească cu precădere.

Diferenţe între mediile eşantioanelor			
	Funcţie	Număr subiecţi	Media
Reprezentativitate	şef	42	3,69
	ajutor	74	3,42
Împăcarea cerinţelor	sef	42	4,17
	ajutor	74	3,68
Tolerarea incertitudinii	sef	42	2,17
	ajutor	74	3,21
Puterea de convingere	sef	42	3,74
	ajutor	74	3,43
Structurarea	sef	42	3,45
	ajutor	74	3,56
Tolerarea libertăţii	sef	42	3,05
	ajutor	74	3,47
Asumarea rolului	sef	42	3,69
	ajutor	74	3,55
Consideraţie	sef	42	3,88
	ajutor	74	3,29
Accent producţie	sef	42	3,29
	ajutor	74	3,35
Corectitudinea predicţiilor	sef	42	3,60
	ajutor	74	3,18
Integrare	sef	42	4,31
	ajutor	74	3,60
Orientare superiori	sef	42	3,55
	ajutor	74	3,46

2. Presupunem că există o diferență semnificativă între stilul decizional general adoptat la nivelul șefilor de post și stilul decizional general adoptat de ajutori.

Pentru această ipoteză am utilizat testul t pentru eșantioane independente deoarece am dorit să aflăm dacă variabilele dependente măsurate pe o scală de interval (dimensiunile stilului decizional) diferă semnificativ între cele două grupuri supuse cercetării (șefii de post și ajutorii acestora) diferențiate de o variabilă independentă (funcția) măsurată pe scală de tip nominal. După prelucrare s-a constatat faptul că *pentru stilurile de luare a deciziei conceptual și comportamental Sig<0,05 ceea ce semnifică că există diferențe semnificative între cele două eșantioane, deci ipoteza este confirmată.*

Prezentăm în tabelul de mai jos diferențele dintre eșantioane unde se poate constata faptul că ajutorii au o tendință mai mare de a utiliza stilul conceptual și comportamental comparativ cu șefii de post. Acest rezultat se poate explica prin faptul că șefii de post sunt orientați către îndeplinirea atribuțiilor din fișa postului, iar ajutorii intră mai mult în contact cu cetățenii decât șefii lor. Ajutorii rezolvă spețele profesionale utilizând mai mult stilurile de luare a deciziei conceptual și comportamental datorită lipsei de decizie finală într-o anumită situație, aceasta fiind instrumentul șefului de post. O altă explicație ar fi vârsta și experiența profesională a ajutorilor comparativ cu a șefilor de post, aceștia fiind majoritatea proveniți din școlile de subofițeri promoții 2004-2007.

Diferențe între mediile eșantioanelor			
	Funcție	Număr subiecți	Medie
Directiv	șef	38	1,92
	ajutor	66	1,91
Analitic	șef	38	2,08
	ajutor	66	2,00
Conceptual	șef	38	1,13
	ajutor	66	1,38
Comportamental	șef	38	1,18
	ajutor	66	1,32

3. Presupunem că stilul de luare a deciziei va fi orientat preponderent spre sarcini (analitic și/sau directiv) și mai puțin spre oameni (conceptual și/sau comportamental).

Tabelul ne evidențiază suma și media obținută pe fiecare stil de luare a deciziei pentru toți subiecții, observându-se tendința acestora de a se orienta spre stilul analitic și directiv, adică spre sarcini și mai puțin spre oameni. *În acest sens putem spune că această ipoteză este confirmată.*

Stiluri de luare a deciziei			
	Număr subiecți	Suma	Media
Directiv	104	199	1,91
Analitic	104	211	2,03
Conceptual	104	134	1,29
Comportamental	104	132	1,27

Concluzii şi aprecieri finale

În esență, a conduce înseamnă a lua decizii. Orice activitate a unui conducător, ca şi toate funcţiile specifice procesului de conducere (planificare, organizare, coordonare, antrenare, control) implică necesitatea de a lua decizii. Instrumentele cu care operează managerii sunt deciziile. Atât succesul sau eşecul activității de conducere, cât şi performanţele unui conducător depind în cea mai mare măsură de calitatea deciziilor luate şi, ca atare, sunt analizate în raport cu capacitatea decidentului de a lua decizii eficiente.

Studiul nostru s-a centrat pe schiţarea factorilor psihoindividuali, mai precis pe stilul personal al decidentului.

Datele statistice ne-au confirmat că stilul de luare a deciziilor manifestat puternic, la nivelul poliţiştilor din structura de ordine publică, este cel analitic şi directiv, observându-se totodată o diferenţiere între cele două categorii de personal în sensul că, ajutorii au tendinţa de a aborda stilul conceptual, respectiv comportamental într-o pondere mai mare decât şefii de post.

Conturăm ideea conform căreia poliţiştii supuşi cercetării se caracterizează în raport cu procesul de luare a decizie ca intrând în categoria persoanelor la care predomină analiticul şi raţiunea, existând totuşi o distincţie între şefii de post şi ajutori, deoarece cei din urmă recurg într-o mai mare măsură la intuiţie, respectiv afectivitate comparativ cu şefii lor.

Astfel, am realizat o sinteză cu caracteristicile psihoindividuale ale poliţiştilor, pentru a crea ulterior recomandări cu privire la modalitatea de comportament care ar trebui adoptată de manager în relaţiile cu aceştia.

Persoanele analitice/raţionale (orientare spre sarcini) preferă să urmeze metode verificate deja, preferă persoanele realiste, preferă ca şi ceilalţi să fie cu picioarele pe pământ, sunt pragmatici şi preferă experienţele concrete, raţiunea le domină sentimentele, acordă importanţă logicii, sunt foarte conştienţi de drepturile altora, acordă importanţă obiectivităţii. sunt fermi, le place să fie consideraţi ca fiind rezonabili.

Persoanele intuitive/afective (orientare spre relaţii sociale) preferă să găsească propriile căi de rezolvare a problemelor, preferă persoanele cu imaginaţie, simpatizează persoanele care vin cu idei noi, preferă abstractizarea şi teoretizarea, sentimentele le domină raţiunea, sunt foarte siguri pe sentimentele

altora, nu se tem de subiectivism, au o gândire flexibilă, le place să fie considerați ca fiind simpatici.

Cunoscând caracteristicile diferitelor grupe de indivizi, managerilor le revine rolul de a adopta cea mai bună tactică în abordarea unei probleme de maximă importanță; astfel, pentru a convinge persoanele analitice, managerul trebuie să dea dovadă de tact, să reamintească toate succesele deja înregistrate, să asigure interlocutorii că riscurile sunt minime, să demonstreze argumentat fiecare aspect care poate să apară în discuție. Pentru convingerea persoanelor care excelează prin a avea intuiție este necesară: prezentarea problemei în linii mari, a oportunităților aferente, relatarea cu entuziasm a faptului că problema reprezintă o provocare pentru instituție și prezentarea beneficiilor pe care instituția le va dobândi.

Referitor la luarea deciziei în grup, managerul trebuie să se adapteze diferit, pentru a-i convinge pe "raționali" și pe "afectivi", astfel:

• pentru a convinge persoanele la care primează rațiunea, managerul trebuie să aducă argumente logice, să invoce regulile și principiile jocului, să dovedească că are capacitatea de a administra problemele aferente și să prezinte cu claritate costurile și beneficiile;

• pentru a convinge persoanele la care primează sentimentele, managerul trebuie să amintească de persoanele care au aderat deja la idee, să fie degajat, să fie amabil cu interlocutorii și să indice care sunt avantajele luării unei anume decizii.

Instituția polițienească este puternic ierarhizată, adică dispune de un număr ridicat de trepte ierarhice, iar regulamentele și normele în vigoare prescriu exact atribuțiile fiecărei trepte ierarhice, precum și relațiile de subordonare, de autoritate, cooperare și control. La nivelul fiecărui individ se stabilesc relații organizatorice formale între titularii de posturi, indiferent de serviciul de care aparțin. Raporturile între șef și subordonat se stabilesc atât în plan formal (conform cadrului normativ în vigoare), cât și informal, spontan, în funcție de afinități și caracteristici psihologice individuale. Când vorbim de stiluri de conducere prezente în acest mediu, ne referim în primul rând la autoritate, la modul și la măsura în care se manifestă aceasta (exces de autoritate, echilibru sau insuficiență), întrucât nu se poate vorbi despre activitate în mediul polițienesc în absența autorității. Fiecare lider își manifestă autoritatea cu care a fost investit, fie prin conduite restrictive, dominante, iar subordonații percep constrângerea și frustrările, fie prin competență profesională și abilități sociale, iar oamenii simt respect și satisfacții în muncă. Se constată uneori că stilul de conducere al celui aflat în vârful ierarhiei se propagă la toate nivelele ierarhice din subordine. Însă, chiar și în aceste condiții, fiecare conducător va pune amprenta sa personală asupra modului în care își exercită atribuțiile de conducere și va ține cont și de particularitățile grupului condus (mărime,

pregătire profesională, nivel de disciplină etc.). Totodată, el va influenţa grupul condus sub aspectul coeziunii acestuia, climatului psihosocial existent în interiorul grupului, atitudinile, motivaţia şi satisfacţia în muncă a fiecărui membru.

Bibliografie

1. Cristea, D., *Tratat de psihologie socială,* Editura ProTransilvania, Bucureşti, 2007, pg. 263
2. Zlate, M., *Leadership şi management,* Editura Polirom, Iaşi, 2004, pg. 178
3. Zlate, M., *Tratat de psihologie organizaţional-managerială,* Editura Polirom,2007, pg. 236
4. Cristea, D., *Tratat de psihologie socială,* Editura ProTransilvania, Bucureşti, 2007, pg. 270
5. Vlăsceanu, M., *Psihosociologia organizaţiilor şi conducerii,* Editura Paideia, Bucureşti, 1993, pg. 119

CARACTERISTICI ALE CLIMATULUI ORGANIZAȚIONAL LA NIVELUL UNUI INSPECTORAT JUDEȚEAN DE POLIȚIE

Mechetei Mihaela*
Budnaru Claudia**

Lucrarea prezintă sinteza studiilor de climat organizațional realizate la nivelul a cinci subunități de poliție (poliții municipale și poliții orășenești) din cadrul Inspectoratului de Poliție al Județului Suceava, în anul 2008, la solicitarea managementului acestei instituții. Metodologia de lucru utilizată a urmărit identificarea caracteristicilor realităților organizaționale, a problemelor cu care polițiștii se confruntă, precum și formularea unor recomandări în vederea ameliorării disfuncționalităților evidențiate.

I. Motivație

Analiza de climat organizațional este considerată a fi o investigație a părților componente ale unui sistem organizațional, precum și a tipurilor de relații sau de interacțiuni pe care acestea le realizează cu întregul, a realităților psihologice din organizație. Aceste realități psihologice sunt constructe speculative și segmente de realitate subiectivă care stau la baza disfuncțiilor din viața unei organizații.

Analiza climatului organizațional general oferă avantajul de a face o primă „radiografie" a instituției/structurii investigate, ne pune în contact cu problemele cu care se confruntă, cu caracteristicile nivelului motivațional, cu așteptările și temerile angajaților. Analiza realizată la acest nivel nu oferă de regulă rezultate spectaculoase, ci mai degrabă o prezentare statistică a modului în care sunt percepute anumite probleme ale instituției de către personal. Dacă se ține cont de aceste date în luarea deciziilor importante și în stabilirea strategiilor viitoare, se reduce posibilitatea unor erori sau implementarea unor măsuri neinspirate.

Analiza climatului organizațional trebuie să constituie o practică frecventă a conducerii instituției, urmărindu-se periodic opiniile și sugestiile angajaților, mai ales atunci când se urmărește implementarea unor schimbări în modul de organizare și funcționare a instituției.

---

* IPJ Suceava
** IPJ Suceava

II. Scop

Cunoaşterea dimensiunilor psihosociale de la nivelul unor subunităţi de poliţie din cadrul Inspectoratului de Poliţie al judeţului Suceava

III. Obiective

- ➢ Identificarea gradului de satisfacţie a poliţiştilor faţă de muncă.
- ➢ Percepţia managementului structurii (stil de conducere, imaginea managerului)
- ➢ Evaluarea sistemului de organizare, stimulare şi valorizare a muncii (sarcină şi structură, valorizarea muncii, sistem de suport, colectiv, nevoi de pregătire)
- ➢ Identificarea problemelor cu care se confruntă unitatea.
- ➢ Cunoaşterea opiniei şi atitudinilor poliţiştilor faţă de fenomene, procese specific organizaţionale.

IV. Metodologia cercetării

1. Metoda: date obţinute prin aplicarea unui chestionar de opinie cu întrebări închise şi întrebări deschise, prin observaţia directă a subiecţilor, dar şi prin convorbire.

2. Eşantion: 376 de poliţişti din cadrul a 5 subunităţi de poliţie (poliţii municipale şi orăşeneşti), agenţi şi ofiţeri de poliţie.

3. Instrument: chestionarul a fost construit de către autorii lucrării şi cuprinde următoarele dimensiuni:

- Satisfacţie şi motivaţie în muncă
- Stres
- Percepţia managementului (stil de conducere, imaginea managerului)
- Evaluarea sistemului de organizare, stimulare şi valorizare a muncii (sarcină şi structură, valorizarea muncii, sistem de suport, colectiv, nevoi de pregătire)
- Probleme la nivelul unităţii

Observaţie: instrumentul a suferit uşoare modificări (au fost adăugaţi anumiţi itemi) în funcţie de anumite obiective specifice legate de probleme caracteristice doar anumitor subunităţi.

V. Rezultatele cercetării

1. Satisfacţie şi motivaţie în muncă

Motivaţia se referă la totalitatea factorilor care au menirea de a declanşa acţiunea şi de a o menţine apoi într-o stare de angajare productivă. Astfel de factori pot fi nevoile, interesele, convingerile, idealurile. Dintre acestea, nevoile au valoarea cea mai mare, ele clasificându-se în nevoi

fiziologice, de securitate, de afiliere, de stimă de sine și de autorealizare, niciuna dintre acestea nedevenind activă dacă cea dinainte nu a fost satisfăcută.

Satisfacția este strâns legată de motivație, în sensul că exact acele lucruri care împing persoana către acțiune vor genera satisfacție și nu altele (de exemplu, dacă o persoană muncește pentru a-și construi un statut profesional, salariul nu va suplini lipsa recunoașterii competenței prin funcție sau laude). Altfel spus, pentru ca un individ să fie motivat la locul de muncă el trebuie să fie convins că dacă face o anumită activitate, aceasta îi va satisface și propriile trebuințe.

Principala motivație a polițiștilor este legată de stabilitatea financiară, urmată apoi de prestigiul în comunitate și de șansa de a lucra într-un colectiv plăcut.

Pe dimensiunea satisfacție au fost punctate următoarele aspecte: profesie, munca concretă, atmosfera generală, managementul, colectiv, venituri, perspectivele de promovare și posibilitățile de perfecționare.

Satisfacția profesională, ca emoție rezultată din opinia personală a unui angajat asupra mai multor aspecte ale muncii sale reprezintă un indicator important pentru estimarea performanțelor unui angajat.

Polițiștii resimt nivele ridicate de satisfacție față de profesie, față de activitatea concretă desfășurată, față de managementul unității și față de colegii de muncă și un nivel mediu spre scăzut față de veniturile obținute, posibilitățile de promovare și de perfecționare.

Deși cei mai mulți se declară satisfăcuți de profesia pe care o au, de munca desfășurată, de colegi, totuși veniturile care se asociază acestora, posibilitățile de promovare și perfecționare (care reprezintă principalele canale de motivare a angajaților în această instituție) se asociază în general unui nivel mediu spre scăzut de satisfacție.

Desigur că s-ar putea considera că polițiști care lucrează din plăcere (au satisfacția lucrului făcut, trăiesc un sentiment de satisfacție intelectuală) au un randament în muncă mai mare față de cei motivați de salariu, în realitate însă o nevoie superioară satisfăcută nu poate suplini o nevoie bazală. În acest caz, faptul că lucrătorii se declară mulțumiți de natura muncii pe care o desfășoară poate compensa doar parțial nemulțumirea față de venituri, iar un lucru este cert: principala motivație rămâne stabilitatea financiară oferită de această instituție. Dar dacă aceste aspecte nu țin de controlul direct al angajatului, ci de reglementările instituționale și nu prea pot fi influențate, schimbările se pot însă îndrepta spre „adecvarea deciziilor la specificul muncii", stilul de management, atmosfera de lucru.

Evaluarea sistemului de organizare, stimulare și valorizare a muncii

În general, munca este percepută ca fiind bine organizată, însă este dominată de hârtii, situații în detrimentul rezultatelor concrete, iar oamenii nu

sunt utilizaţi întotdeauna corespunzător în funcţie de nivelul de pregătire, de experienţă.

Poliţiştii sunt în general mulţumiţi de modalitatea de stabilire a obiectivelor de către conducerea biroului/compartimentului în care îşi desfăşoară activitatea (fie că se foloseşte negocierea obiectivelor, asociată unei mai mari înţelegeri şi acceptări a acestora din partea subalternilor, fie că se merge pe fixarea clară a obiectivelor de către manageri).

În ceea ce priveşte metodologia folosită pentru atingerea obiectivelor, poliţiştii simt nevoia de schimbare în direcţia simplificării/inovării metodelor de lucru, prezentă deja în unele segmente de activitate/ structuri de lucru. Totuşi, un segment destul de mare dintre lucrători încă se confruntă cu o insistenţă puternică pe utilizarea metodelor tradiţionale, ceea ce îi nemulţumeşte. Ca tendinţă generală oamenii par disponibili faţă de/sau şi-ar dori simplificarea şi inovarea metodelor de lucru.

Modul în care se realizează valorizarea muncii reprezintă un motiv de nemulţumire pentru mulţi poliţişti deoarece nu există claritate în ceea ce priveşte aprecierea şi recompensarea muncii, aceasta fiind influenţată şi de subiectivitatea şefilor, de anumite atitudini precum favorizarea anumitor lucrători. În acest context trebuie să menţionăm faptul că întotdeauna valorizarea muncii (care în acest tip de organizaţie se face doar prin recompensare financiară şi promovare) se va asocia cu un anumit grad de nemulţumire din partea oamenilor, cu un anumit segment de oameni care se vor simţi nedreptăţiţi, însă acest lucru poate fi diminuat prin promovarea unui sistem de valorizare transparent, valabil pentru toată lumea. Explicarea criteriilor conform cărora se acordă premiile şi promovările, cunoaşterea lor de către toţi subordonaţii şi aplicarea acestora fără discriminări şi favoritisme pot diminua numărul celor care sunt nemulţumiţi de aceste aspecte.

2. Percepţia managementului

Din studiile realizate nu s-au evidenţiat manageri cu stiluri de conducere foarte clar definite, în termeni de „autoritar", „democrat", „laissez - faire", „participativ", ci manageri care îmbină caracteristici aparţinând unor stiluri diferite şi care par că se află într-un proces de conturare sau nuanţare a stilului de conducere. Toţi managerii acestor subunităţi sunt orientaţi pe sarcină şi pe îndeplinirea clară a obiectivelor, dar încep să înţeleagă şi necesitatea promovării deschiderii faţă de oameni (unii deja aplică această atitudine în mod frecvent, alţii fiind încă în etapa de acceptare a necesităţii acestei atitudini şi adoptarea ei).

În ceea ce priveşte aşteptările subordonaţilor faţă de şeful de unitate sunt evidenţiate următoarele aspecte:

- Oamenii cred că ar trebui să se schimbe câte ceva în activitatea structurii;

– Poliţiştii aşteaptă sprijin şi îndrumare din partea şefului lor;
– Poliţiştii doresc un şef care să se concentreze pe climatul de muncă, pe motivarea şi înţelegerea subalternilor.

Trebuie menţionat că este indicat ca managerul unei unităţi să găsească echilibrul între activitate şi oameni, să delege o parte din responsabilităţi (de aceea îi are pe managerii de nivel mediu – şefi birouri, formaţiuni) şi să intervină doar dacă este cazul (în situaţii deosebite, cazuri speciale).

Faptul că aşteptările subordonaţilor se duc spre una din extreme (concentrarea eforturilor pe climatul de muncă, pe oameni) poate fi explicat de două posibilităţi:

– Managerul se cantonează mai mult în partea de supervizare a activităţii, pe organizarea şi planificarea activităţii, ignorând aspectele ce ţin de oameni, de sprijin, de înţelegere şi motivare;

– Subordonaţii nu cunosc suficient de bine rolul managerului de unitate, prin urmare aşteptările lor fiind departe de ceea ce poate face/ar trebui să facă un astfel de manager;

– Oamenii au aşteptări foarte ridicate şi variate faţă de şeful de subunitate, influenţând modul în care este perceput şi în care se comportă acesta: uneori este şeful de subunitate care deleagă, planifică, coordonează, alteori este profesionistul care se implică direct în rezolvarea unui caz mai complex, alteori este seful înţelegător care aplanează conflicte, care ascultă şi acordă sprijin în rezolvarea problemelor personale ale subordonaţilor. Dar având în vedere această multitudine de aşteptări este clar că un singur om nu reuşeşte să îndeplinească toate aceste roluri tot timpul şi mai ales când se aşteaptă subordonaţii.

3. Comunicare, relaţionare, colectiv

Percepţia sistemului de comunicare este una foarte diferită, aproape jumătate dintre poliţişti apreciindu-l ca fiind deschis, liber, în timp ce cealaltă jumătate ca fiind închis („ordinele nu se discută ci se execută"). În esenţă se doreşte un sistem de comunicare mai deschis, mai liber, cu posibilitatea exprimării opiniilor, chiar dacă acestea sunt contrare opiniilor anumitor şefi, şi învăţarea ideii conform căreia o opinie contrară nu este „un atac" la adresa cuiva, ci pur şi simplu un alt punct de vedere. „Critica constructivă" este un concept nu foarte bine cunoscut şi înţeles de către poliţişti, aceştia nesesizând comportamentele care îl definesc.

Aspectele ce ţin de relaţionare şi de colectiv se asociază în general cu nivelele cele mai crescute de mulţumire şi apreciere. De cele mai multe ori atmosfera de la locul de muncă este una destinsă, bazată pe cooperare între colegi, rezolvarea conflictelor făcându-se prin adoptarea unor soluţii eficiente şi acceptate de toţi.

4. Stres

Rezultatele arată percepţia unui nivel mediu al stresului, deşi în discuţiile libere poliţiştii declară că stresul este foarte crescut şi permanent. Datele obţinute se pot explica prin prisma faptului că atitudinea bărbătească obligă la afişarea unei puternice tendinţe de faţadă când vine vorba de recunoaşterea în scris a gradului de confort psihic.

Rezultatele trebuie privite cu scepticism şi corelate în primul rând cu starea de sănătate a personalului, precum şi cu alţi factori. Odată cu trecerea timpului, indivizii pot dezvolta o oarecare toleranţă la agenţii stresori, acest lucru nefiind însă echivalent cu o diminuare a efectului, ci mai degrabă cu ignorarea acestuia.

Numărul mare de ore suplimentare (ce indică volum mare de muncă şi lipsa personalului) este unul din cei mai importanţi factori de stres, de aceea lucrătorii simt nevoia de a renunţa la activităţile zilnice consumatoare de timp şi în acelaşi timp neproductive (în opinia lor) precum planul de muncă zilnic, numărul mare de situaţii, şedinţele sau hârtiile inutile. Poliţiştii se simt copleşiţi de birocraţia excesivă. De asemenea, condiţiile improprii de muncă şi dotările afectează atât lucrătorul ca persoană, cât şi implicit calitatea activităţii. Un alt factor de stres menţionat de către poliţişti este legat de discriminări şi favoritisme. Aceşti factori cumulaţi duc la diminuarea capacităţii şi a randamentului de lucru al poliţistului şi favorizează instalarea frustrării.

Poliţiştii declară că s-ar simţi mai relaxaţi la locul de muncă dacă: s-ar reduce birocraţia, ar fi adoptate legi mai aspre care să protejeze poliţistul, volumul de muncă ar fi mai scăzut, şefii ar fi mai înţelegători şi mai obiectivi.

5. Probleme

Principalele probleme cu care se confruntă poliţiştii sunt: condiţiile de muncă şi dotarea, birocraţia, atitudinea anumitor şefi, volumul mare de muncă care se asociază cu lipsa de personal şi cu orele suplimentare neplătite şi nu în ultimul rând legislaţia.

Schimbările propuse în vederea depăşirii problemelor cu care se confruntă au fost: implicarea celor responsabili în îmbunătăţirea condiţiilor de lucru, schimbarea mentalităţii, îmbunătăţirea calităţii relaţiilor dintre poliţişti (colegi, şefi – subordonaţi).

Dacă ar avea posibilitatea să renunţe la anumite activităţi zilnice considerate ineficiente şi fără impact asupra calităţii rezultatelor activităţii, poliţiştii menţionează planul de muncă şi numărul foarte mare de raportări, situaţii, statistici, şedinţele frecvente şi lungi.

VI. Concluzii

Sintetizând principalele constatări ale acestui studiu putem descrie câteva dintre caracteristicile climatului organizaţional de la nivelul acestui inspectorat de poliţie.

Polițiștii sunt în general satisfăcuți de profesia lor, de munca concretă desfășurată, de colegi și mai puțin satisfăcuți de venituri. Nemulțumirea legată de venituri vine din raportarea la volumul de muncă, la timpul petrecut la serviciu, de nivelul de stres și periculozitate a activității desfășurate. Polițiștii resimt foarte mult subiectivism în valorizarea muncii (recompensare și apreciere), nefiindu-le clare criteriile după care se acordă premiile și promovările.

Munca este în general bine organizată, însă volumul este foarte mare necesitând ore suplimentare consistente. Se remarcă o insistență destul de puternică în utilizarea metodelor tradiționale deși polițiștii declară nevoia de schimbare în direcția inovării/simplificării metodelor de lucru.

Colectivul și relațiile care se stabilesc în cadrul acestuia se asociază cu nivele crescute de mulțumire din partea polițiștilor. De cele mai multe ori atmosfera de la locul de muncă este caracterizată de colaborare, deschidere și cooperare.

Principalele probleme ale polițiștilor sunt legate de condițiile de muncă, de birocrație, volum de muncă, de orele suplimentare numeroase și neplătite. Planul de muncă și statisticile /raportările extrem de numeroase sunt activități pe care polițiștii le-ar elimina fără ca acest lucru să afecteze calitatea rezultatelor.

Pentru că multe din problemele constatate țin de reglementări care nu intră în puterea de decizie a managerilor de subunități (salarizare, resurse financiare, logistică, reglementări legislative), recomandările făcute de psihologi au vizat în special sistemul de relaționare, de comunicare (inclusiv prezentarea concluziilor studiului), precum și explicarea unor mecanisme prin care anumite dimensiuni interferează cu altele (motivație, satisfacție și performanță, așteptări, percepție).

CLIMATUL ORGANIZAȚIONAL
(STUDIU DE CAZ)

Joe Mihaela*

Climatul organizațional poate fi descris prin componentele afective (trăirile, temerile, sentimentele pozitive sau negative), cognitive (credințele, opiniile, zvonurile) și comportamentale (implicare, lentoare, absenteism, proteste etc.) ale unui colectiv de muncă și este evident prin comunicare, satisfacția în muncă, organizare etc.

Evaluarea și analizarea climatului organizațional nu se rezumă la o „radiografie" a situației existente, la a descrie opiniile, temerile sau gradul de satisfacție a angajaților plasați pe trepte ierarhice. Analiza climatului oferț și informații sub forma sugestiilor sau soluțiilor pentru rezolvarea anumitor probleme, a posibilelor pârghii de motivare a angajaților, a descrierilor unor posibile amenințări viitoare ori a unor oportunități de dezvoltare sau eficientizare a activității companiei.

Demersurile de analiză ce se pot executa în diferite instituții pot viza diferite aspecte legate de modul în care sunt percepute problemele legate de funcționarea generală a acestora, organizarea activității, relațiile de comunicare și colaborare, relațiile interpersonale, satisfacția dobândită și sistemul de motivare. Pentru a verifica dacă partea teoretică existentă în diferite lucrări de specialitate este în concordanță și cu expectanțele, dorințele, posibilitățile de acceptare și traducere a acestora în rândul salariaților, am ales a analiza, concret, prin prisma a ceea ce și-ar dori aceștia, elemente din viața și activitatea lor în cadrul instituției:

– modul cum își percep instituția (cu avantajele oferite de faptul că are prestigiu sau, din contră, că există puncte slabe care creează dificultăți de orice fel – la nivel de conducere, de organizare, de transpunere în practică a unor decizii luate etc.);

– punctul lor de vedere privind evoluția viitoare a instituției;

– amenințările/șansele ce pot apărea în viitor și de care instituția ar putea să profite;

– modul cum ar putea fi stimulați să muncească mai bine și mai eficient pentru a se simți împliniți și utili;

– modul în care sunt conștienți de însușirea acelor cunoștințe care să le deschidă oportunități viitoare;

* C.M.D.T.A. „Dr. N. Kretzulescu"

– modul cum si-ar dori să fie cei care-i îndrumă, sprijină si-i ajută;
– modul cum ar trebui/nu ar trebui schimbat „ceva".

Rezultatele obţinute vor servi ca puncte de reper în descrierea situaţiei existente, cât şi în stabilirea unor strategii de corectare a problemelor identificate, de „dinamizare" a iniţiativei sau de creştere a eficienţei şi calităţii activităţii la nivelul instituţiei.

Am folosit un chestionar de analiză a climatului general, adaptat după un chestionar prezentat de domnul Ticu Constantin (Managementul resurselor umane, Institutul European, 2002, pag. 108).

Am împărţit un număr de 50 de chestionare, din care am recuperat 45. Din totalul acestora, numai 29 au fost luate prelucrate, fiind corespunzătoare analizei. Astfel:

La întrebarea 1., răspunsurile privind descrierea instituţiei au avut în conţinut cuvintele: profesionalism = 11 ori, grijă = 9 ori, siguranţă = 7 ori, seriozitate = 5 ori, condiţii bune tehnice şi umane şi nervi = de câte 4 ori, aglomeraţie şi reclamaţii = de câte 3 ori, personal calificat, ordine, discreţie şi disciplină = de câte 2 ori.

Instituţia e percepută ca având personal care-şi face datoria cu conştiinciozitate, buni profesionişti, cu grijă faţă de oameni. Siguranţa locului de muncă creează mulţumire în rândul angajaţilor.

La întrebarea 2., referitoare la atuurile instituţiei, în răspunsurile înregistrate au fost folosite: profesionalism şi personal calificat = de câte 12 ori, dotare = 6 ori, organizare = 4 ori, disciplina, ordine = 3 ori, adresabilitate, deschidere de locaţie bună = de câte 2 ori, solicitudine = 1.

Profesionalismul primează, alături de calificarea superioară a angajaţilor. Dotarea îşi găseşte un loc principal, dar nu este totuşi mulţumitoare.

La întrebarea 3., referitoare la slăbiciunile instituţiei, răspunsurile au constat în folosirea cuvintelor: fonduri şi dotare insuficiente = 12 ori, organizare, conducere deficitară = 8 ori, comunicare deficitară = 7 ori, salarii mici, prime = 6 ori, dezinteres, neimplicare, nepăsare, lipsă de disciplină = 5 ori, număr mic de angajaţi, nerăbdare beneficiar, tensiuni = de câte 2 ori, nepotisme, birocraţie, presiuni şi lipsa lucrului în echipă = 1.

Deşi unul dintre atuuri se referă la dotarea instituţiei, totuşi figurează ca punct nevralgic. Managementul instituţiei trebuie îmbunătăţit, mai ales în ceea ce priveşte comunicarea. Se lucrează sub presiunea forurilor superioare, iar birocraţia îşi face simţită prezenţa. Există nemulţumiri legate de salarizare şi beneficiile suplimentare. Probabil că, necointeresaţi financiar, oamenii devin delăsători, leneşi, şi nepăsători. Mai există şi unele tensiuni create de nerăbdarea beneficiarilor de servicii din cauză că aceştia sunt mult mai mulţi, comparativ cu cel al celor care acordă asistenţă.

La întrebarea 4., răspunsurile privind evoluţia viitoare a instituţiei au constat în: evoluţie stagnantă = 8 ori, dotare, fonduri = 6 ori, diversificarea serviciilor şi dezvoltare = 5 ori, creşterea numărului de asiguraţi = 2 ori.

Angajaţii cred că dotarea şi fondurile insuficiente împiedică diversificarea serviciilor, ceea ce impietează evoluţia viitoare a instituţiei.

La întrebarea 5., privind eventualele ameninţări şi probleme viitoare s-au primit următoarele răspunsuri: lipsa fondurilor, subfinanţarea = 8 ori, aglomeraţia = 6 ori, şefi incompetenţi, decizii necorespunzătoare, eşuarea programelor aflate în derulare, reducerea personalului, concurenţa, acapararea pieţei de mediul privat = de câte 3 ori, personal insuficient, închiderea, desfiinţarea instituţiei = de câte 2 ori, condiţii dificile de muncă şi nemulţumirea beneficiarilor = 1.

Totul se reduce la subfinanţare, lipsa fondurilor determină „rămâneri în urmă" faţă de mediul privat; în viziunea unora există şi riscul unor reduceri de personal prin acapararea pieţei de către alte instituţii cu acelaşi profil; numărul în creştere al beneficiarilor de servicii, comparativ cu numărul personalului angajat, creează aglomeraţie.

La întrebarea 6., răspunsurile privind şansele/oportunităţile viitoare au cuprins: fonduri, resurse mai mari = 6 ori, privatizare = 5 ori, sponsorizări, donaţii, sistem deschis, creare de noi circuite funcţionale, externalizare, parteneriat cu instituţii private, management productiv, schimbarea conducerii, reorganizarea serviciilor, diversificarea serviciilor = de câte 4 ori, achiziţii de aparatură medicală = 3 ori.

Atragerea, în plus, a unor fonduri interne (din modificări bugetare, sponsorizări, donaţii) şi a unor fonduri europene pentru achiziţii de aparatură medicală ar mări considerabil şansele pentru dezvoltarea ulterioară, prin îmbunătăţirea serviciilor şi creşterea capacităţilor profesionale ale celor implicaţi în utilizarea acesteia.

Printr-un management productiv, rezultat în urma schimbării conducerii, se consideră că se va lărgi plaja de oferte de servicii şi se vor crea noi circuite funcţionale prin externalizare.

La întrebarea 7., răspunsurile privind factorii care i-ar stimula să muncească mai bine sunt după cum urmează: salarii mai mari, recompense = 21 ori, apreciere, recunoaştere = 11 ori, condiţii mai bune de lucru = 3 ori, promovare şi specializări-cursuri = de câte 2 ori.

Se consideră ca salariile mai mari, beneficiile suplimentare, aprecierile de orice fel şi recunoaşterea meritelor sunt principalele stimulente în creşterea productivităţii muncii. Condiţiile mai bune de lucru, promovările şi specializările sau cursurile sunt şi ele factori de creştere a interesului constant pentru munca bine făcută.

La întrebarea 8., răspunsurile au constat în:

– *pentru cei mulţumiţi*: siguranţă şi stabilitate = 9 ori, relaţia cu colegii = 6 ori, mediul de lucru = 5 ori şi existenţa locului de muncă şi salariu = de câte 2 ori;

– pentru cei nemulţumiţi: dotarea materială, aglomeraţia, salarizarea, organizarea, birocraţia = de câte 3 ori, condiţiile de lucru, relaţiile dintre compartimente, lipsa de colegialitate, răutate = de câte 2 ori şi delăsare, lene = 1.

Siguranţa şi stabilitatea locului de muncă se află printre principalii factori de mulţumire în rândul angajaţilor. Relaţiile între colegi sunt bune, ceea ce face ca mediul de muncă să fie propice desfăşurării activităţii.

Nemulţumirile sunt legate de: dotarea materială insuficientă, aglomeraţia datorată numărului mare de beneficiari ai serviciilor faţă de numărul constant de angajaţi, grila de salarizare depăşită, activitatea defectuoasă de management, relaţiile deteriorate dintre şefi şi subalterni sau între diferite compartimente, cauzate, în special, de lipsa de comunicare, birocraţie şi, câteodată, de lipsa de colegialitate.

La întrebarea 9., răspunsurile privind sugestiile de organizare a activităţii au fost consemnate astfel: reorganizare-organizare = 7 ori, cursuri, investiţii în personal = 6 ori, competenţă = 5 ori, examene şi evaluări, infrastructura = de câte 4 ori, dotare şi iniţiativă = de câte 3 ori, promovări, stimulări materiale, discuţii cu angajaţii, control-plan săptămânal = de câte 2 ori.

Sugestiile privind organizarea activităţii au în vedere: modificarea organigramei prin crearea de servicii noi, reorganizarea posturilor, modificarea infrastructurii, participarea la cursurile pentru creşterea performanţelor, examene de evaluare pentru verificarea competenţelor şi pregătirii, stimularea corespunzătoare a celor merituoşi, alături de implicarea angajaţilor în unele decizii şi verificarea activităţii depuse.

La întrebarea 10., privind sugestiile legate de stimularea/ recompensarea angajaţilor, răspunsurile oferite au fost următoarele: promovări, aprecieri, bonusuri pentru vacanţe = de câte 8 ori, prime, recompense băneşti, beneficii suplimentare = 5 ori, înlesnirea participării la congrese şi conferinţe naţionale şi internaţionale = 2 ori.

Majoritatea cred că promovările, aprecierile în cadrul şedinţelor, înlesnirea participării la congrese şi conferinţe constituie elemente stimulative în cadrul activităţii profesionale.

La întrebarea 11., referitoare la schimbările utile din cadrul instituţiei, răspunsurile alese au fost cele care au vizat: stimularea, promovarea iniţiativei şi responsabilităţii angajaţilor (14 ori), stabilirea unui sistem de salarizare diferenţiat, stimulativ (13 ori), rezolvarea conflictelor şi tensiunilor (12 ori), îmbunătăţirea aptitudinilor/stilului de conducere al şefilor (10 ori), evaluarea personalului existent; selecţiei noilor angajaţi şi îmbunătăţirea relaţiilor de muncă dintre şefi şi subalterni (de câte 9 ori), organizarea mai bună a activităţii/muncii (8 ori), promovarea imaginii pozitive a firmei/instituţiei (7 ori), formarea de echipe de resurse de idei, soluţii, iniţiative (4 ori).

La *întrebarea 12.,* răspunsurile alese au fost următoarele, privind aşteptările de la slujba/post/funcţie: salariu mai bun şi beneficii materiale

suplimentare şansa de a promova şi avansa, de a face carieră (de câte 18 ori), recunoaştere şi apreciere pentru treaba bine făcută (13 ori), un colectiv de oameni interesanţi şi de treabă (9 ori), condiţii bune de lucru, curat, cald, fără zgomot etc., un post/slujba sigură, înţelegere şi ajutor pentru problemele personale (de câte 8 ori), un post/slujba sigură (7 ori), să fiu consultat când se iau decizii care îmi afectează munca (6 ori).

La întrebarea 13., răspunsurile marcate la cerinţa privind existenţa unor probleme din cadrul instituţiei fac referire la: salarizarea nediferenţiată, nestimulativă şi interferenţei „relaţiilor" şi „nepotismelor" (de câte 15 ori), stilul de conducere nepotrivit/ineficient şi organizarea proastă/defectuoasă a muncii (de câte 9 ori), conflictelor existente în firmă/instituţie (8 ori), lipsei unei strategii/plan de dezvoltare (7 ori), calificarea/pregătirea slabă a personalului); lipsei generale de iniţiative şi creativitate, urmărirea intereselor personale şi neglijarea celor colective, slaba promovare a imaginii firmei/instituţiei în exterior (de câte 5 ori) şi absenţa unor echipe de "resurse" de idei/soluţii/iniţiative (2 ori).

La întrebarea 14., referitoare la schimbarea lucrurilor văzute prin prisma salariaţilor, ordinea alegerii a fost următoarea: schimbare parţială a situaţiei existente şi realizarea unor schimbări importante, de amploare (17 ori), schimbare radicală, completă a situaţiei existente (8 ori), păstrare a situaţiei existente, dar cu realizarea unor schimbări urgente şi de mică amploare (3 ori) şi păstrarea fără schimbări a situaţiei existente .

La întrebarea 15., din totalul celor chestionaţi 3 au funcţii de conducere şi 26 nu au funcţii de conducere.

La întrebarea 16., au fost făcute următoarele sugestii: încercarea stabilirii gradului de stres al salariaţilor şi încercarea stopării implicării forului tutelar superior.

2. Concluzii

Conform centralizării se impune o schimbare parţială a situaţiei existente şi realizarea unor schimbări importante, de amploare, care să aibă în vedere o nouă infrastructură şi o nouă organizare a activităţii, cu tot ce implică aceasta (reorganizare-organizare a muncii/activităţii, comunicare, stimulare, salarizare etc.)

Profesionalismul angajaţilor este văzut ca un avantaj important pentru instituţie, stimularea pe orice căi (modificarea grilei, acordarea de prime, bonusuri, promovări, aprecieri, alte recompense) contribuie la îmbunătăţirea performanţei în activitate.

Siguranţa şi stabilitatea locului de muncă sunt percepute ca o sursă de mulţumire în rândul salariaţilor.

Aceştia sunt pesimişti în legătură cu evoluţia viitoare a instituţiei, considerând că va exista o perioadă de stagnare din cauza, mai ales, a lipsei de

fonduri ce împiedică dotarea cu aparatură performantă, subfinanțarea fiind una dintre probleme.

O altă problemă cu care se confruntă instituția este aglomerația, creată de numărul mare al beneficiarilor în raport cu constanta numerică a personalului angajat. Aglomerația conduce la apariția tensiunilor, conflictelor și stresului.

O altă cauză a nemulțumirilor este și salarizarea nediferențiată. Salariații sunt convinși că pot munci mai bine și mai mult în condițiile în care sunt cointeresați material, evaluați periodic în așa fel încât prin ocuparea unui post corespunzător cu pregătirea de care dispune să crească calitatea serviciilor oferite. Totodată, sunt conștienți de importanța creșterii pregătirii profesionale prin cursuri, participări la congrese și conferințe naționale și internaționale.

Salariații sugerează conducerii instituției stabilirea gradului de stres, problema care creează disfuncționalități în organizarea activității, la fel ca și intervențiile conducerii ierarhice superioare instituției în realizarea unor sarcini/ordine în plus față de activitățile proprii.

4. SUGESTII DE SERVICII: sugestii de calificare-specializare pe domenii de competență, specifice postului ocupat; realizarea unor examene de selecție profesională la angajare; evaluarea personalului; identificarea unor mijloace de implicare a angajaților în dezvoltarea instituției; realizarea unor analize a relațiilor dintre angajați; cursuri de negociere și rezolvarea conflictelor; realizarea unui studiu a fluxului comunicațional; reconstruirea grilei de salarizare; traininguri ale personalului cu funcții de conducere.

INFLUENȚA AUTO-EFICIENȚEI PERCEPUTE ȘI A PROCEDURII DE SELECȚIE PROFESIONALĂ ASUPRA CLIMATULUI ORGANIZAȚIONAL

Emilia IFRIM*

Argument

Este cunoscut faptul că atât stresul profesional, cât și satisfacția muncii, ca dimensiuni ale climatului organizațional, sunt influențate atât de factori obiectivi, cât și de factori subiectivi, care țin de modalitatea caracteristică de raportare a salariatului la firma în care lucrează. Din ansamblul acestor factori am ales să analizăm impactul procedurii utilizate pentru selectarea salariatului, ca factor de natură obiectivă, respectiv a auto-eficienței, ca factor de natură subiectivă, așa încât cercetarea de față și-a propus analiza impactului pe care îl au auto-eficiența și procedura de selecție a salariaților asupra stresului ocupațional și a satisfacției muncii.

Deși toate organizațiile ar trebui să aibă în vedere atât creșterea auto-eficienței percepute a salariaților (de cele mai mult ori corelată cu randamentul activității profesionale) și selecționarea cât mai atentă a viitorilor angajați pentru alegerea celor cu adevărat potriviți, inclusiv din punct de vedere psihologic, specialiștii în resurse umane trebuie să țină seama și de efectele negative asupra salariatului, dar și climatului organizațional de ansamblu, pe care auto-eficiența și selecția psihologică le au.

Lucrarea de față își propune furnizarea unor instrumente adecvate pentru specialiștii în resurse umane, cu ajutorul cărora aceștia să înțeleagă, fundamentându-și această înțelegere pe date statistice relevante, efectele pe care selecția și auto-eficiența le au asupra climatului organizațional, pentru a putea maximiza efectele organizaționale pozitive și minimiza efectele negative prin strategii de intervenție adecvate și adresate specific salariaților care au nevoie de o astfel de intervenție.

* Psiholog, Centrul Militar Județean Galați

Cap. I: Climatul organizațional

I.1. Motivațiile analizei climatului organizațional

Dincolo de eficiența managementului general al firmei, apar frecvent probleme legate de *comunicarea* în interiorul unui colectiv sau între departamente, de *satisfacția în muncă* a angajaților, de *motivarea* sau acordul față de sistemul de retribuire, de *organizarea* efectivă a activității curente (aprovizionare, lucru în schimburi, formarea echipelor etc.) sau de *calitatea relațiilor ierarhice*. Se poate pune problema realizării unor *schimbări de amploare* la nivelul instituției, schimbări care, de regulă, sunt anticipate de tot felul de *zvonuri*, se pot acumula *nemulțumiri* sau pot apărea *stări conflictuale*, manifeste ori ascunse, între șefi, colective sau structuri ierarhice.

Climatul organizațional poate fi descris prin componentele afective (trăirile, temerile, sentimentele pozitive sau negative), cognitive (credințele, opiniile, zvonurile) și comportamentale (implicare, lentoare, absenteism, proteste etc.) ale unui colectiv de muncă. Climatul organizațional reprezintă „totalitatea caracteristicilor sociale și umane ale organizației ca sistem complex: practicile de luare a deciziilor de-a lungul ierarhiei, funcționarea organelor colective de conducere, realizarea funcțiilor sociale ale întreprinderii, atmosfera generală de stimulare a performanțelor de muncă și a participării la conducere, relațiile de cooperare între colectivele de muncă, între secții, servicii, ateliere, birouri" (Chelcea, Zlate, Zamfir, 1978).

Analiza climatului organizațional se referă la proceduri presupunând *culegerea și sistematizarea de informații de la personalul unei firme/instituții sau secții/departament, cu scopul de a realiza o descriere obiectivă a unei situații problematice și de a identifica modalități de rezolvare sau îmbunătățire a acesteia.*

I.2. Strategia de evaluare a climatului organizațional

Uneori managerii doresc să afle cum vor primi angajații vestea unei restructurări, ce sistem de stimulare ar fi preferat de către angajați sau, pur și simplu, care este starea de spirit în colectiv. în astfel de situații, chestionarele de personalitate sunt irelevante, pentru că acestea măsoară aspecte stabile și bazale ale personalității. în schimb, în aceste cazuri putem utiliza chestionarele de atitudini, în scopul de a evalua, pentru întregul colectiv, nivelul de satisfacție generală, atitudinea față de conducere, deschiderea sau rezistența în fața schimbării.

Acest tip de chestionare standardizate pot fi la fel de „precise" și de bine calibrate ca și chestionarele de personalitate, dar, în plus, pot fi utilizate ca niște „barometre", înregistrând variațiile unor atitudini la nivel colectiv, cât de aproape sau de departe sunt aceste atitudini de „normal" ori de o extremă

„explozivă". Ele ne pot permite realizarea unor comparaţii în timp în cadrul aceluiaşi colectiv sau comparaţii între colective diferite.

Dincolo de evaluarea „gradelor de intensitate", chestionarele standardizate ne spun prea puţin despre cauzele, problemele sau credinţele care stau în spatele acestor atitudini. Această limită poate fi compensată prin utilizarea unor metode nestandardizate de evaluare psihologică, precum chestionarele de opinii, interviurile individuale sau de grup (focus-grup) etc. De exemplu, *chestionarele de opinii* presupun o succesiune de întrebări pe o anumită temă, cu posibilitatea de a da răspunsuri deschise, la alegere dintr-o listă de variante sau pe scale în mai multe trepte. Ele pot fi folosite cu succes în analiza climatului organizaţional, alături de chestionarele de atitudini (celelalte metode sunt cronofage, greu cuantificabile şi solicită o relaţie bună analist – intervievat). Prin folosirea combinată a chestionarelor de atitudini şi a chestionarelor de opinie, avem şansa să surprindem, în percepţia angajaţilor investigaţi, atât intensitatea atitudinilor exprimate la nivel colectiv, cât şi descrieri sintetice ale unor cauze sau soluţii de îmbunătăţire a situaţiei existente.

I.3. Satisfacţia muncii

I.3.1. Conceptul de satisfacţie a muncii

Abordarea modernă a fenomenului conducerii relevă faptul că satisfacţia muncii reprezintă o importantă componentă a resurselor umane ale organizaţiilor economice, şi nu numai a lor, fiind unul dintre factorii fundamentali de care depinde eficienţa generală a muncii.

Satisfacţia muncii este un important „produs" al oricărei întreprinderi, şi este definită din punct de vedere psihologic ca fiind „rezultatul diferenţei dintre ceea ce individul obţine ca recompensă a muncii şi ceea ce estimează el că ar trebui să obţină."

Când între aceste două recompense există egalitate, rezultă o stare de deplină satisfacţie. Când ceea ce obţine angajatul este sub nivelul aşteptat, se instalează o stare de insatisfacţie, care este cu atât mai pertinentă cu cât diferenţa este mai mare.

Astfel, un individ ia decizia de participare la o activitate economio-socială oarecare. Însă nu este suficient să participe, ci este necesar ca prin această participare să se realizeze o anumită performanţă (mai scăzută sau mai ridicată). În strânsă legătură cu această performanţă se manifestă vastul tablou al motivaţiilor de natură economică, profesională, psihosocială, precum şi nivelul satisfacţiei rezultat în urma participării.

Alegerea participării la un anumit tip de sistem de activitate economico-socială este legată de realizarea satisfacţiei prin asumarea şi jucarea

unui rol social adecvat statutului social, corespunzător propriilor trăsături de personalitate. Printr-o alegere adecvată se creează condiții pentru formarea și dezvoltarea personalității, cu efecte benefice atât la nivel individuală cât și la nivelul grupului, organizației, societății în general.

Activitatea socială la care oamenii participă produce satisfacerea unor necesități, nevoi. Dar ea mai produce ceva pentru societate: insatisfacție sau satisfacție pentru indivizii care participă la realizarea ei. Insatisfacția se răsfrânge atât asupra indivizilor, cât și asupra grupului, organizației, societății, producând numeroase procese și fenomene disfuncționale (frustrare, anomie, devianță, alienare, mobilitate, fluctuație etc.). de aceea, conceptul de satisfacție-insatisfacție este unul dintre cele mai complexe și mai dificile cu care operează științele sociale, întrucât prezintă o multitudine de niveluri și dimensiuni, oamenii fiind sau nefiind satisfăcuți de participarea la desfășurare diferitelor activități economice, politice, religioase, culturale, în moduri și grade diferite.

C. Zamfir definește conceptul de satisfacție astfel: „starea subiectivă rezultată din împlinirea necesităților, lipsa de tensiuni, anxietate. „**Satisfacția sau insatisfacția apar ca rezultat al evaluărilor pe care subiectul le face condițiilor de viață, plecând în această evaluare de la un anumit nivel al aspirațiilor, al așteptărilor sale."**

Satisfacția în muncă poate fi considerată ca un „indicator al motivației de a participa la desfășurarea unei activități, fiind unul dintre determinanții principali ai performanței".

Expunând sintetic raporturile individului cu întreprinderea, cu colectivul din care face parte, cu condițiile activității și cu specificul muncii ca atare, satisfacția reprezintă o „mărime care reflectă funcționabilitatea globală a sistemului om-mașină-mediu".

I.3.2. Analiza satisfacției și motivației pentru muncă

Un alt nivel la care e necesară analiza climatului organizațional este cel vizând *nivelul de satisfacție a angajaților și gradul lor de motivare*. Aceasta pentru că pot exista surse de insatisfacție aparent minore, mai ales în ochii conducerii, care pot afecta destul de serios starea de spirit a angajaților și, indirect, randamentul muncii lor, după cum pot exista factori de motivare minori în aparență, dar cu efect stimulativ important. Analiza la acest nivel poate identifica „pierderi" inutile de implicare, inițiativă și randament individual și noi „resurse" de stimulare, îmbunătățire a satisfacției individuale și de creștere a randamentului colectiv.

Și la acest nivel se pot utiliza strategii diferite de analiză, în funcție de scopul final al demersului.

I.3.2.1. Analiza globală a sistemului satisfacţie - motivare

Succesiunea de întrebări adaptate acestei dimensiuni, întrebări vizând aspectele pozitive şi cele negative legate de motivaţie, ameninţările şi oportunităţile viitoare, factorii care pot concura la o satisfacţie profesională mai bună sau care ar favoriza un randament individual sporit, sugestiile în acest sens, permit colectarea unor opinii relevante. Astfel de opinii, culese cu întrebări deschise, adaptate pentru diferite categorii de angajaţi şi analizate pe aceste categorii, ne oferă, în final, o imagine de ansamblu asupra nivelului de satisfacţie a angajaţilor şi a gradului lor de motivare.

I.3.2.2. Analiza satisfacţiei cu privire la condiţiile de muncă

Studii privind analiza satisfacţiei se pot realiza şi prin proceduri distincte vizând numai aspecte legate de satisfacţia faţă de condiţiile de muncă sau numai modul în care este perceput sistemul de motivare - salarizare în organizaţia sau secţia vizată de analiză. La rândul lor, aceste dimensiuni pot fi divizate în componente distincte pentru a permite o analiză mai precisă a fenomenelor explorate. Principalele obiective ale unei astfel de tehnici pot fi: a) realizarea unui *profil al descrierilor* realizate de către un colectiv (angajaţii unei firme sau ai unei secţii/ departament/serviciu) cu privire la condiţiile de lucru ; b) explorarea posibilităţilor de a obţine o creştere a nivelului de satisfacţie a angajaţilor.

Membrii colectivului analizat oferă câte o listă individuală de criterii de satisfacţie legate de condiţiile de muncă. Analistul face sinteza evaluărilor individuale şi întocmeşte o listă de condiţii/criterii care apar cu frecvenţă mare; la aceste condiţii/criterii se ataşează o scală în cinci sau şapte trepte cu ajutorul căreia angajaţii vor evalua fiecare dintre condiţiile/criteriile reţinute. Analistul evaluează opiniile tuturor membrilor colectivului analizat cu ajutorul grilei construite de el şi sintetizează rezultatele pe întregul colectiv. în aceeaşi manieră se poate realiza o analiză a opiniei angajaţilor cu privire la modul de *organizare a muncii,* modul de funcţionare a *sistemului de comunicare* ori *eficienţa sistemului de motivare sau de recompensă* în unitate etc.

I.4. Stresul profesional

I.4. 1. Ce este stresul?

Stresul reprezintă *acea situaţie care exercită o presiune fizică sau psihică asupra unei persoane.* Stresul poate produce schimbări şi dereglări în organism. Stresul mai poate fi definit şi prin prisma efectelor sale: „reacţia minţii şi a trupului la schimbare" sau: „dezechilibrul produs atunci când actualele abilităţi şi resurse ale unei persoane sunt insuficiente pentru a face faţă cerinţelor unei situaţii date". Sau chiar: „teama indusă unui organism care

încearcă să-şi păstreze normalitatea în faţa potenţialilor agenţi care îl pot afecta".

Această stare a fost pentru prima dată studiată în mod ştiinţific de către profesorul Hans Selye. El a urmărit reacţiile cobailor la factori negativi de mediu cum ar fi căldura, frigul sau zgomotele excesive, injectarea unor substanţe iritante, suprasolicitarea musculară, emoţiile (frica, frustrarea, mânia).

Reacţia comună la factorii de stres este, în primul moment, aceea de mobilizare totală a sistemului endocrin şi de *reducere temporară a eficienţei organismului* până la punerea în funcţiune a forţelor care să asigure mobilizarea şi adaptarea la stres. În a doua fază, se produc *adaptarea şi rezistenţa la factorii de stres* prin secretarea adrenalinei şi nonadrenalinei. Aceşti hormoni intră în circuitul sanguin şi împiedică modificări, cum ar fi: creşterea nivelului de colesterol şi acizi graşi, deteriorarea proceselor digestive, care ar dăuna stării de sănătate a organismului.

Efectele stresului pot fi pozitive pe termen scurt (îi ajută pe oameni să gândească mai clar în situaţii de panică sau să fie mai creativi). Dacă nu există însă o supapă de eliberare a stresului, prin acţiuni menite să ajute organismul, fie să evite factorul de stres, fie să-i facă faţă, efectul cumulativ poate deveni periculos. Selye a descoperit că organismul are o energie limitată de adaptare, fiecare reacţie la stres consumând o parte din această preţioasă resursă.

Oamenii pot tolera niveluri ridicate de stres atunci când simt că pot lua măsuri împotriva acestuia, precum şi dacă există pauze între evenimentele generatoare de stres. Întoarcerea la starea de echilibru este garantată de către sistemul nervos. În cazul unei persoane supuse unui stres permanent, lipsite de perioade de „odihnă şi digestie", glandele care produc adrenalină pot claca.

Deci, adaptarea la stres nu poate continua la nesfârşit. La un moment dat, când energia de adaptare se epuizează, se instaurează cea de a treia fază, *starea de colaps* care ia forma unor suferinţe fizice sau psihice. În cazul suferinţelor fizice, este necesară odihna la pat, pentru ca rezerva pe termen scurt de energie consumată să se poată reface prin transfer dintr-o altă rezervă de energie, cea pe termen lung. Dacă nu se ia această măsură, toate rezervele se epuizează complet şi viaţa nu mai poate continua.

În contextul organizaţional, angajaţii se confruntă cu stres pozitiv, acela perceput ca o provocare plăcută, cu o durată limitată, care îi ajută să se concentreze şi să aibă performanţe bune. Dar şi cu stres negativ, determinat de o presiune continuă, exercitată asupra lor, atunci când sunt obligaţi să acţioneze în moduri incompatibile cu competenţele lor reale, cu timpul şi resursele avute la dispoziţie.

Pe lângă factorii fizici de stres (frig, căldură, efort, zgomot, pericole) intervin şi factorii emoţionali de stres care afectează, la rândul lor, sistemul

endocrin şi ca urmare, starea de sănătate. Cele mai frecvent întâlnite manifestări psihice ale stresului sunt frustrarea, anxietatea, depresia.

I.4.2. Rolul organizaţiei în strategiile antistres

Nu poate fi vorba de excluderea stresului din activitatea profesională. Din moment ce acesta reprezintă o stare de adaptare a organismului la solicitările provenite din mediu şi din moment ce activitatea profesională, chiar dacă este foarte interesantă şi se desfăşoară în condiţii excelente, solicită organismul, nu putem aspira la eliminarea lui totală. Mai mult, aşa cum a rezultat din cele prezentate anterior, acest lucru nici nu ar fi de dorit, pentru că stresul aduce creativitate, perseverenţă, ambiţia de a reuşi şi, deci, performanţă.

Pentru a menţine performanţele corespunzătoare ale organizaţiei, conducătorii trebuie să controleze stresul şi să îl menţină în limite normale, evitând astfel apariţia efectelor sale negative. Ei trebuie să aibă în vedere faptul că stresul este „molipsitor". Orice persoană stresată exercită presiuni asupra colegilor, superiorilor şi subordonaţilor. De aceea, este foarte important a se observa cât mai devreme apariţia manifestărilor patologice ale acestei stări şi a se lua măsuri de îndepărtare a factorilor care o produc.

Responsabilitatea managerilor este dublă. În primul rând de a-şi controla propriul stres, apoi de a se îngriji de crearea unui astfel de climat organizaţional care să nu-i suprasolicite pe subalterni. Conducătorii care încearcă să-i protejeze pe toţi cei din jur, preluând toate responsabilităţile şi problemele pe proprii umeri, nu aduc nici un serviciu organizaţiei. În schimb, ei trebuie să ia o serie de măsuri, în beneficiul propriu şi al grupului pe care îl conduc.

Organizaţiile şi echipele în care stresul nu este gestionat intră, inevitabil, într-un ciclu al stresului care, odată pornit, este foarte dificil de oprit.

Unul dintre primele semne ale stresului organizaţional este acela că timpul şi energia nu mai sunt bine utilizate, ducând la suprasolicitare. Chiar şi pentru aceia pe care nu-i deranjează că lucrează peste program, repetarea acestui lucru poate determina frustrare şi apoi resentimente. Pentru cei care nu acceptă să stea peste program, presiunea continuă de a face ore suplimentare pentru a „ţine pasul" cu colegii poate deveni de nesuportat.

Atunci când angajaţii se simt frustraţi sau au resentimente, le scade interesul, se demobilizează, se satură. Apar conflicte, ceea ce duce la o folosire încă şi mai ineficientă a timpului şi energiei. Oamenii încep să simtă efectele fizice şi emoţionale ale stresului, crescând incidenţa bolilor şi absenteismul. Disfuncţiile intelectuale duc la decizii pripite sau neclare, sarcini îndeplinite inadecvat şi uitarea sau ignorarea unor responsabilităţi importante.

Din acest moment, organizaţia sau echipa trebuie să analizeze serios şi radical modul în care funcţionează. Totul trebuie reevaluat: obiective, priorităţi, comunicare, proces de luare a deciziilor, fişe de post, susţinerea oferită personalului. Dacă această reanalizare nu are loc, organizaţia poate să supravieţuiască, însă preţul va fi mare. Conflicte majore pot duce la dezbinare, fără ca cineva să aibă energia sau motivaţia de a lua măsuri pentru rezolvarea lor. Angajaţii pot ajunge să fie epuizaţi şi chiar grav bolnavi.

Chiar şi angajaţii relativ rezistenţi la stres vor fi atraşi, în acest moment, în ciclul stresului. Din cauza colegilor care nu lucrează cum ar trebui, ei sunt obligaţi să umple golurile. Astfel şi ei vor deveni suprasolicitaţi, plini de resentimente.

Deci, stresul este molipsitor. De aceea, pericolul trebuie conştientizat, recunoscut explicit, iar managerii trebuie să elaboreze strategii care să conducă la reducerea sa, în funcţie de resursele de care dispune organizaţia. Exisă trei tipuri de strategii antistres la nivel organizaţional:

- *Strategiile primare, radicale*, care sunt foarte costisitoare şi se adoptă foarte rar, pornind de la reorganizarea profundă în scopul reducerii la maximum a ambiguităţii şi insatisfacţiei în muncă, şi mergând până la reamplasarea organizaţiei în locuri înverzite, în sedii care dispun de toate dotările necesare reducerii stresului. Modul de aranjare a spaţiilor de lucru trebuie să permită o atmosferă cât mai relaxată. În acest sens ordinea de pe birouri, reducerea pe cât posibil a zgomotului şi poluării, iluminatul natural şi temperatura corespunzătoare, decorarea şi păstrarea curăţeniei în spaţiul de lucru, plantele, asigurarea unei stocări şi îndosarieri adecvate, scaunele ergonomice, existenţa meselor pentru discuţii, disponibilitatea service-ului pentru echipamente, înlocuirea promptă a echipamentelor defecte sunt extrem de importante.

- *Strategiile secundare*, care urmăresc reducerea la minimum a nivelului de stres din organizaţie prin accesul tuturor angajaţilor la săli de sport, diete şi tratamente speciale.

- *Strategiile terţiare*, care urmăresc sprijinirea persoanelor cu manifestări clare de stres prin programe antifumat şi antialcool, şi prin consilierea gratuită şi confidenţială a persoanelor care suferă de pe urma stresului.

Strategiile antistres presupun costuri destul de mari, dar au beneficii care pot fi măsurate atât financiar, cât şi prin îmbunătăţirea moralului angajaţilor. Pentru a fi eficiente, accentul trebuie să se deplaseze în timp dinspre tratament spre profilaxie. Trebuie deci început cu schimbări şi continuat cu menţinerea bunăstării angajaţilor.

Cap. II: Auto-eficienţa

II.1. Eficienţa personală vs. eficacitatea personală

Se pare ca diferenţierea cea mai clară a celor doi termeni a fost făcută de Chris Argyris într-una din lucrările lui, apărută încă din 1964 (*Integrating the Individual and the Organization),* tradusă în 1970 în limba franceză şi apărută cu titlul *Partipation et organization.* Pentru Argyris, *eficienţa presupune realizarea obiectivelor stabilite cu utilizarea acceptabilă a resurselor, în timp ce eficacitatea consta în eficienţa plus adaptabilitate.*

Aceasta înseamnă că cele cinci principii ale eficienţei (definirea obiectivelor, stabilirea prioritarilor, fixarea termenelor, gestiunea timpului, sinergia) vor fi strict dependente de scopurile individului, de aspiraţiile, calităţile şi defectele lui, de întreaga zestre bio-psihologică a acestuia. Concepţiile liberale încurajează iniţiativele personale şi acordă o mare importanţă valorii intrinseci personale a oamenilor. Chiar mediile organizaţionale recompensează oamenii în funcţie de performanţele lor individuale. În aceste condiţii, aspiraţiile profunde, motivaţiile esenţiale, convingerile şi credinţele intime, capacităţile personale trec în prim plan. Alegerile libere ale individului, şi nu cele influenţate sau chiar impuse din exterior, capătă un rol aparte. Individul este cel care îşi propune, îşi stabileşte, dar, în acelaşi timp, îşi controlează propria evoluţie.

Eficienţa personală constă în modul în care individul îşi controlează propriile resurse, îndeosebi pe cele psihice, şi rezultatele pe care le obţine. Dacă resursele implicate în realizarea obiectivelor vor fi minimale, iar rezultatele obţinute maximale, atunci putem vorbi despre o eficienţă personală crescută. Tocmai de aceea, cercetătorii s-au orientat spre descoperirea şi investigarea resurselor psiho-individuale care condiţionează eficienţa. Unii autori au desprins şi au avantajat doar o anumită componentă a personalităţii; alţii dimpotrivă, au oferit modele mai complexe şi mai extinse, luând în calcul mai multe componente de natură psihică ce contribuie la obţinerea eficienţei personale.

În 1970, doi autori francezi, Claude Duval şi Yves A. Michaud, publicau lucrarea *L'efficacite personnelle*, în care accentul cădea pe rolul unor factori de personalitate în asigurarea eficacităţii. Ei considerau, de exemplu, că temperamentul reprezintă cheia activităţii şi eficacităţii personale deoarece acesta este stabil. De aceea, spun autorii, necesitatea cunoaşterii acestor resurse este primul imperativ al optimizării personale. Tot ceea ce se achiziţionează în timpul vieţii nu are valoare, soliditate decât dacă este construit pe fundamentele temperamentului. Autorii sunt de părere ca temperamentul este un fel de material brut care vine să fasoneze istoria familială, apartenenţa socială, peripeţiile vieţii individuale.

Mai târziu, în 1988 şi 1989, Jean-Francois Decker publică două lucrări (*Etre motive et reussir* şi, respectiv *Reussir son developpement personnel et professionnel*) în care găsim implicate mai multe resurse psihice şi explicată eficienţa personală. Autorul citat consideră că esenţiale pentru obţinerea eficienţei personale sunt:

1) dorinţa puternică de a atinge obiectivele formulate;

2) credinţa, convingerea în reuşită, în posibilitatea atingerii obiectivelor, concomitent cu credinţa în propriile capacitate;

3) decizia de a atinge obiectivele, altfel spus ceea ce permite mobilizarea resurselor şi exploatarea capacităţilor, finalizată prin realizarea efectivă a obiectivelor. Cu alte cuvinte, cele trei resurse psihice necesare obţinerii eficienţei personale sunt: *motivaţia, convingerea şi voinţa.* Esenţială este deci nu simpla stabilire a unor obiective, oricât de clare şi precise ar fi acestea, ci stabilirea celor mai *motivante obiective*, adică a celor în acord cu aspiraţiile intime ale persoanei, nu a oricăror obiective, ci şi a celor *realizabile,* pe care persoana consideră că este capabilă sa le finalizeze. De aceea ele trebuie să corespundă convingerilor şi credinţelor intime, pozitive ale persoanei, de asemenea, trebuie evitate obiectivele care ar intra în contradicţie cu unele convingeri negative ale individului, în general inconştiente, care ar pune în pericol eficienţa acţiunilor. În fine, nu sunt suficiente motivaţia şi convingerea în posibilitatea realizării obiectivelor, ci este necesară şi *decizia irevocabilă* de realizare a acestora. Fiecare dintre aceste resurse psihice îşi are importanta sa, dar mai importante, ne spune autorul, sunt interacţiunea şi interdependenta lor, cu atât mai mult cu cât acestea pot fi pozitive sau negative.

Jean-Francois Decker ilustrează câţiva din factorii psihici generatori de eficienţă personală.

În primul rând trebuie sa aibă loc fixarea unui obiectiv motivant. Este necesar apoi efortul de a atinge un grad de convingere suficient pentru a putea fi luată decizia de a îndeplini obiectivul în cauză. La rândul ei, decizia întâlneşte motivaţia şi realizează totodată întărirea convingerii, ceea ce face ca decizia să fie şi mai mult întărită. Este ca şi cum am fi angajaţi într-o spirală care asigură succesul prin mobilizarea progresivă a tuturor resurselor şi capacităţilor noastre, în vederea îndeplinirii obiectivelor propuse.

Interesantă este şi concepţia propusă de Guy Missoum într-o lucrare publicată în 1999, apărută în traducere românească în 2003. Autorul consideră că eficienţa (reuşită) este determinată de trei categorii de factori:

1*) potenţialul psihologic* (concretizat într-o serie de capacităţi ale individului de: prelucrarea informaţiilor, gestionarea emoţiilor, întreţinerea relaţiilor inter-personale optime, disponibilizarea energiei şi dinamismului comportamental, încrederea în sine);

2) *training-ul mental* (definit ca ansamblul mijloacelor şi modalităţilor mentale prin care individul îşi dezvoltă şi perfecţionează propriile resurse psihice);

3) *strategiile mentale* (partea „ascunsă şi inedită" a reuşitei care asigură pregătirea şi gestiunea eficienţa a acţiunilor, ca şi permanenţa lor, prin ele individul proiectându-şi şi programându-şi succesul). Mai importantă decât fiecare din aceste categorii de determinanţi psihologici este interacţiunea lor.

Ideea potrivit căreia diferenţele dintre nivelurile eficienţei dintre indivizi se datorează unor *diferenţe individuale* prinde un contur din ce în ce mai evident în prezent. Campbell (1990), Motowidlo şi colab. (1997) consideră că, în esenţă, eficienţa personală are trei determinanţi:

1) cunoştinţele declarative (cunoştinţe despre fapte, principii, scopuri strâns legate de abilităţile personale, de trăsăturile de personalitate, de experienţă etc.);

2) cunoştinţele procedurale şi priceperile, îndemânările, disponibilităţile psihomotorii, fizice etc.;

3) motivaţia (opţiunea de a performa, nivelul de efort şi persistenta efortului).

Multe cercetări sunt dedicate relaţiei dintre eficienţa şi abilităţile cognitive. Unele dintre acestea au arătat ca indivizii cu abilitaţi cognitive înalte sunt mai eficienţi decât cei cu abilitaţi cognitive scăzute. Şi relaţia dintre anumite trăsături de personalitate şi eficienţa a fost cercetată, deşi rezultatele obţinute nu sunt atât de concludente. Totuşi din perspective teoriei Big-Five, s-a descoperit că cea mai puternică este relaţia dintre eficienţă şi stabilitate emoţională, nevrozism şi conştiinciozitate.

Un loc aparte în discuţia despre eficienţa personală trebuie să-l ocupe rolul care se atribuie din ce în ce mai mult modului de percepere a propriei eficienţe în procesul asigurării eficienţei sau ineficienţei. Conceptul de auto-eficienţa percepută a fost lansat şi fundamentat de A. Bandura (1986; 1997; 2003). Perceperea propriei eficacităţi se referă la aprecierile oamenilor cu privire la propriile capacitate de a organiza şi executa o serie de acţiuni necesare pentru a obţine diferite tipuri de performanţe (Bandura, 1986, apud Mielu Zlate). Formularea sugerează că auto-eficienţa percepută este specifică unui anumit câmp de acţiune (o persoană se poate percepe ca fiind eficienţa intr-o activitate şi ineficienţă în alta). Fiind variabila de la o activitate la alta, înseamnă ca auto-eficienţa nu este o trăsătură de personalitate. Se presupune totuşi că ar exista o foarte strânsă legătură între percepţia propriei auto-eficienţe şi stima de sine ca trăsătură de personalitate, ele influenţându-se reciproc. Din păcate însă, nu există date empirice cu privire la relaţia dintre cele două variabile. Mai sigur este faptul ca nivelul (înalt sau scăzut) al evaluării eficacităţii influenţează comportamentele şi performanţele umane. Bandura (1986) arată că perceperea

auto-eficacității influențează performanța, deci eficacitatea, prin intermediul sarcinii și al nivelului performanței. O persoană care se apreciază ca fiind foarte eficace va aspira la un nivel al performanței deasupra capacităților ei, ceea ce va face, pe de o parte, să se concentreze pe cerințele sarcinii, iar pe de altă parte, să se angajeze plenar într-o nouă activitate, în felul acesta fiind încurajat un proces constructiv. Dimpotrivă, o persoană care se apreciază ca fiind mai puțin eficientă își va orienta atenția mult prea mult pe aspectele ineficiente, spre restricții și spre obstacolele insurmontabile implicate în sarcină. Ca urmare, persoana respectivă va fi mai puțin eficientă, iar pe viitor se va orienta spre sarcini ușoare.

Perceperea auto-eficacității prezintă efecte pozitive sau negative nu doar pentru individ, ci și pentru organizație. În organizațiile în care există o bună percepere a auto-eficienței vom întâlni oameni motivați și productivi, în timp ce în organizațiile în care perceperea auto-eficienței este slabă vor predomina oameni care vor depune puțin efort în munca lor, care nu-și dezvoltă propriile abilitați. Asistam la ceea ce se numește un proces negativ de autoîmplinire a profeției.

Cercetările mai noi arată ca eficiența este influențată nu doar de evaluarea auto-eficienței, ci și de o serie de alte variabile, printre care mai importante sunt: cultura organizațională, orientarea spre realizare, scopurile și feed back-ul.

Dată fiind importanța acestor diferențe individuale (temperamentale, aptitudinale, cognitive, motivaționale etc.) în determinarea eficacității personale se impune necesitatea considerării lor în procesele organizaționale. Pentru a garanta obținerea unor eficacități individuale înalte, organizațiile trebuie să selecteze indivizii pe baza abilitaților, experienței, personalității. De asemenea, ele trebuie să implementeze programe de training care să urmărească îmbunătățirea tuturor resurselor psihice ale oamenilor. În fine, expunerea membrilor organizației (coaching) ar fi la fel de utilă în vederea creșterii eficienței / eficacității personale.

II.2. Sindromul de epuizare emoțională

Prin *burn out* se înțelege un sindrom de epuizare emoțională, depersonalizare și scăderea satisfacției profesionale, ce poate apărea la indivizii care desfășoară activități profesionale ce impun relaționarea intensă cu clienții (avocați, personal medical, profesori etc.). Simptomele epuizării emoționale includ scăderea simțului umorului, dezechilibrul alimentar, supraîncărcarea în sarcini pe care nu le poate efectua, creșterea neplăcerilor psihice: oboseală, iritabilitate, tensiune musculară, anxietate, inadaptarea socială: nesociabil cu colegii, cu membrii familiei etc., dezarmonie în reușita la muncă: creșterea absenteismului, oboseală.

Sindromul de epuizare sau burnout care rezultă dintr-o solicitare excesivă de energie, de forţă sau de resurse, descris de Freudenberger, a fost cuantificat de Malach şi Jackson, conform unei scări de evaluare în trei dimensiuni: epuizarea emoţională, dezinteresul pentru profesie şi realizarea personală. Acest sindrom poate fi considerat un tip special de stres ocupaţional.

Între consecinţele cele mai importante ale acestui sindrom în plan organizaţional regăsim insatisfacţia profesională manifestată prin renunţare sau neimplicare atât în munca în sine, cât şi în raporturile cu organizaţiile. Ele apar în special pe fondul unui suport social scăzut, în situaţii de ambiguitate a rolului şi în prezenta unor conflicte la locul de muncă. Alte consecinţe ale stresului în plan organizaţional sunt aprofundarea sentimentului lipsei de apreciere din partea celorlalţi, mărirea numărului concediilor de boală, scăderea iniţiativei etc. (Zoltan Bogathy, 2004).

Leiter considera epuizarea emoţională, în mod esenţial ca o criză de auto-eficienţă. Auto-eficienţa ca şi construct specific, a fost înţeleasă ca o încredere în nivelul competenţei în situaţii particulare. Auto-eficienţa este o variabilă importantă în cercetările privitoare la epuizarea emoţională la locul de muncă.

Cherniss (1980) considera că lipsa încrederii în propriile competenţe este un factor critic în dezvoltarea extenuării emoţionale.

Cap. III: Cercetarea climatului organizaţional

III.1. Demersul experimental

III.1.1 Obiectivele cercetării

Obiectivele cercetării de faţă sunt legate de analiza stresului profesional şi satisfacţiei muncii şi identificarea factorilor care influenţează aceste caracteristici.

Este cunoscut faptul că atât stresul profesional, cât şi satisfacţia muncii sunt influenţate atât de factori obiectivi, cât şi de factori subiectivi.

Din ansamblul acestor factori am ales să analizăm impactul procedurii utilizate pentru selectarea salariatului, ca factor de natură obiectivă, respectiv a auto-eficienţei, ca factor de natură subiectivă. Aşa încât în cercetarea de faţă ne-am propus atingerea următoarelor obiective:

1. analiza impactului pe care îl are auto-eficienţa asupra stresului ocupaţional şi a satisfacţiei muncii ca dimensiuni ale climatului organizaţional;
2. analiza efectelor pe care complexitatea procedurii utilizate pentru selectarea salariatului o are asupra stresului ocupaţional şi satisfacţiei muncii ca dimensiuni ale climatului organizaţional.

III.2. Ipoteze

III.2.1. Ipoteze generale

I. Auto-eficienţa influenţează semnificativ percepţia climatului organizaţional.

II. Procedura de selecţie utilizată influenţează semnificativ percepţia climatului organizaţional.

III.2.2. Ipoteze de cercetare

1. Subiecţii cu auto-eficienţă ridicată resimt un nivel al stresului profesional mai ridicat decât subiecţii cu auto-eficienţă scăzută.

2. Subiecţii cu auto-eficienţă ridicată au o satisfacţie profesională mai ridicată decât subiecţii cu auto-eficienţă scăzută.

3. Subiecţii cu auto-eficienţă ridicată au un ataşament faţă de firmă mai ridicat decât subiecţii cu auto-eficienţă scăzută.

4. Subiecţii cu auto-eficienţă ridicată resimt un nivel al epuizării emoţionale mai ridicat decât subiecţii cu auto-eficienţă scăzută.

5. Salariaţii selectaţi prin proceduri complexe au un nivel al stresului profesional semnificativ mai ridicat decât cei selectaţi prin proceduri simple, nepsihologice.

6. Salariaţii selectaţi prin proceduri complexe au un nivel al satisfacţiei muncii semnificativ mai ridicat decât cei selectaţi prin proceduri simple, nepsihologice.

7. Salariaţii selectaţi prin proceduri complexe au un nivel al ataşamentului faţă de firmă semnificativ mai ridicat decât cei selectaţi prin proceduri simple, nepsihologice.

8. Salariaţii selectaţi prin proceduri complexe au un nivel al epuizării emoţionale semnificativ mai ridicat decât cei selectaţi prin proceduri simple, nepsihologice.

III. 3. Variabile

III. 3.1. Variabile independente

1. **auto-eficienţa percepută**

- scăzută
- ridicată
- discriminarea între nivelul ridicat şi cel scăzut aş auto-eficienţei a fost

realizată în conformitate cu procedeul medianei, care permite împărţirea distribuţiei scorurilor subiecţilor la această scală în două categorii relativ egale ca număr de subiecţi în funcţie de poziţia unui scor individual raportat la mediana distribuţiei.

Mediana distribuţiei scorurilor subiecţilor noştri la scala de evaluare a auto-eficienţei percepute are valoarea 4.18, astfel încât au fost consideraţi subiecţi cu auto-eficienţă scăzută cei cu scoruri mai mici sau egale cu 4.18, respectiv subiecţi cu auto-eficienţă ridicată cei cu scoruri mai mari decât 4.18.

2. **procedura de selecţie** utilizată pentru selectarea salariatului

- simplă, pe bază de CV sau interviu nepsihologic
- complexă, inclusiv testare psihologică sau cel puţin interviu psihologic

III. 3.2. Variabile dependente

- stres profesional
- satisfacţia muncii
- ataşamentul faţă de firmă
- burn-out/epuizare emoţională

III. 4. Instrumente

III. 4.1. Scala de evaluare a auto-eficienţei

Instrumentul utilizat pentru evaluarea auto-eficienţei a fost tradus din limba engleză, parcurgând următoarele etape:

1. traducerea efectivă a instrumentului a fost realizată de un grup expert alcătuit din patru psihologi având solide cunoştinţe de limba engleză. De asemenea a fost solicitat sprijinul unui absolvent al Facultăţii de Litere, specializarea limba engleză, care a avut sarcina de a clarifica „nuanţele" legate de interpretarea termenilor. Instrumentul a fost considerat tradus atunci când toţi cei 4 implicaţi în traducerea lui au fost de acord că forma din limba engleză este echivalentă cu forma tradusă în limba română. În acest mod a fost asigurată validitatea formei în limba română a scalei iniţiale.

2. chestionarul iniţial, care conţine 23 de itemi, a fost pretestat pentru stabilirea fidelităţii prin administrarea lui unui număr de 35 de subiecţi similari cu subiecţii cercetării şi calcularea coeficientului de consistenţă internă alpha-Cronbach. Valoarea obţinută pentru acest coeficient – 0,78 – este suficientă pentru a considera varianta românească a scalei ca fiind un instrument fidel (a fost eliminat un item din chestionarul iniţial). De asemenea, subiecţii pretestării au avut ca sarcină menţionarea eventualelor neclarităţi legate de modalitatea de formulare a întrebărilor, de scala de răspuns pe care o au la dispoziţie sau de eventualitatea existenţei unor modalităţi diferite de a interpreta acelaşi enunţ.

3. Redactarea formei finale a instrumentului a avut în vedere faptul că instrumentul a fost demonstrat a fi valid şi fidel, astfel încât poate fi utilizat pe populaţie românească fără a ridica probleme legate de calităţile lui.

III. 4.2. Scala de evaluare a stresului profesional şi ataşamentului faţă de firmă

Nivelul stresului profesional resimţit de subiecţi, respectiv ataşamentului faţă de firmă au fost evaluate cu ajutorul unor scale care fac parte dintr-un instrument mai amplu de analiză şi diagnoză a climatului organizaţional, instrument realizat de lector dr. Ticu Constantin. Acest instrument este adaptat şi etalonat pe populaţie românească, fiind utilizat de autor în cadrul cercetărilor de analiză a climatului organizaţional.

III. 4.3. Scala de evaluare a satisfacţiei muncii

Scala de evaluare a satisfacţiei muncii reprezintă o adaptare a scalei corespunzătoare din cadrul I.S.D.O. (Instrumentul Standardizat de Diagnoză a Organizaţiilor), realizat de S. Chelcea şi colaboratorii. Instrumentul permite o analiză mult mai complexă a climatului organizaţional, însă am extras doar itemii referitori la satisfacţia profesională, aceasta fiind scala care serveşte obiectivelor cercetării noastre. Adaptarea acestei scale a constat în reformularea pentru adaptarea la formulările uzuale, la terminologia actuală în psihologia organizaţională; practic, au fost înlocuiţi anumiţi termeni care nu mai sunt în uzul curent cu sinonimii utilizaţi la acest moment.

Această formă a chestionarului a fost pretestată pentru stabilirea fidelităţii ei prin administrarea unui lot de 35 de subiecţi, similari subiecţilor cercetării şi calcularea coeficientului de consistenţă internă alpha-Cronbach. Valoarea acestui coeficient - 0,79 – este suficientă pentru a argumenta fidelitatea scalei şi posibilitatea utilizării ei în cadrul cercetării de faţă.

III. 4.4 Scala de evaluare a epuizării emoţionale

Pentru evaluarea nivelului de epuizare emoţională a subiecţilor a fost construit un instrument pentru cercetarea de faţă, pornind de la descrierea din literatura de specialitate a fenomenului de burn-out/epuizare emoţională. Fiecărei caracteristici identificate i-a fost asociată o scală de evaluare în 5 trepte, de la foarte puţin la foarte mult, obţinându-se astfel forma iniţială a instrumentului. Aceasta a fost pretestată pentru stabilirea fidelităţii prin administrarea ei lotului de subiecţi utilizat şi în cazul celorlalte pretestări; a fost necesară eliminarea a doi itemi cu corelaţia item-test cea mai scăzută, coeficientul alpha-Cronbach obţinut după eliminarea acestor itemi fiind 0,71, suficient pentru a considera instrumentul fidel.

III. 5 Subiecţi

III. 5.1 Lot de subiecţi

Cercetarea de faţă a presupus investigarea unui număr relativ mare de subiecţi, aproximativ 140. Din punct de vedere al activităţii profesionale, am

selecţionat pentru acest studiu subiecţi care lucrează în vânzări – agent comercial, agent de vânzări – deoarece activitatea lor este un mixaj de rutină şi originalitate, de rigurozitate şi inventivitate, decizii personale şi decizii ale şefilor, astfel încât evaluarea auto-eficienţei este subiectivă, efectele acestei auto-evaluări fiind, cel puţin din punct de vedere teoretic, mai accentuate în ceea ce priveşte stresul profesional şi satisfacţia muncii. Datorită selecţiei profesiei, majoritatea subiecţilor sunt de sex masculin şi au între 25 şi 35 de ani; majoritatea subiecţilor au mediu de rezidenţă urban. Din punct de vedere al nivelului studiilor, predomină subiecţii cu studii superioare absolvite sau în curs de absolvire (aprox. 70%), restul subiecţilor având studii liceale.

Un alt criteriu de selecţie a fost experienţa subiecţilor, respectiv vechimea lor în funcţia pe care o ocupă în prezent; au fost selectaţi doar subiecţii care lucrează pe acel post de cel puţin jumătate de an, astfel încât să poate realiza o evaluare în cunoştinţă de cauză a caracteristicilor postului şi a eficienţei sale pe acel post.

Participarea subiecţilor la cercetare a fost voluntară, nefiind condiţionată sau relaţionată în nici un fel cu activitatea lor profesională. Chestionarele au fost anonime, subiecţilor subliniindu-li-se caracterul confidenţial al rezultatelor şi utilizarea informaţiilor culese de la ei doar în scopuri statistice, fără nici un fel de referinţe personale. În interacţiunea cu subiecţii s-a pus accentul pe interesul cercetătorilor faţă de răspunsul colectiv, al grupului de subiecţi, şi nu pe răspunsurile individuale ale fiecărui subiect în parte.

III.5.2. Design experimental

		Procedura de selecţie	
		Simplă, ***(nepsihologică)***	**Complexă** ***(psihologică)***
Auto-eficienţa	**Scăzută**		
	ridicată		

IV. Concluzii generale

Punctual, cercetarea de faţă a ajuns la următoarele concluzii:

1. Stresul profesional

- auto-eficienţa influenţează semnificativ stresul profesional, acesta fiind cu atât mai scăzut cu cât auto-eficienţa este mai ridicată.
- stresul profesional este semnificativ mai mare în cazul salariaţilor care au fost selectaţi printr-un proces complex / psihologic.

2. Satisfacţia profesională

- auto-eficienţa influenţează semnificativ satisfacţia profesională, aceasta fiind cu atât mai ridicată cu cât auto-eficienţa este mai ridicată.

♦ satisfacţia profesională este semnificativ influenţată de complexitatea procedurii prin care a fost selectat salariatul, fiind cu atât mai mare cu cât selecţia a fost mai complexă.

3. Extenuarea emoţională

♦ extenuarea emoţională a salariaţilor este influenţată semnificativ de auto-eficienţa proprie, fiind cu atât mai mare cu cât auto-eficienţa este mai mare.

♦ epuizarea emoţională a salariaţilor este cu atât mai ridicată cu cât procedura utilizată pentru selecţia lor a fost mai complexă.

4. Ataşamentul faţă de organizaţie

♦ angajamentul/ataşamentul faţă de organizaţie este influenţat semnificativ de auto-eficienţă, fiind cu atât mai mare cu cât auto-eficienţa este mai mare.

♦ ataşamentul faţă de firmă este cu atât mai ridicat cu cât complexitatea procesului de selecţie a fost percepută ca fiind mai ridicată.

Pe ansamblu, rezultatele cercetării demonstrează faptul că, deşi orice firmă îşi doreşte să aibă salariaţi pe de o parte cât mai eficienţi, şi care să se perceapă ca auto-eficienţi, iar pe de altă parte salariaţi selecţionaţi pe baza unor proceduri cât mai complexe pentru a fi siguri de corespondenţa perfectă sau cât mai apropiată dintre aptitudinile salariatului şi exigenţele postului, aceste două dimensiuni pot avea şi consecinţe mai puţin pozitive asupra climatului organizaţional.

În cadrul cercetării de faţă am demonstrat, pentru auto-eficienţă, atât consecinţe pozitive (reducerea stresului profesional, creşterea satisfacţiei muncii şi a nivelului ataşamentului salariatului faţă de firmă), cât şi negative – creşterea nivelului de epuizare emoţională a salariaţilor. De asemenea, testarea psihologică din cadrul selecţiei complexe a candidaţilor pentru un post are, conform cercetării de faţă, atât efecte considerate pozitive (creşterea satisfacţiei profesionale şi a ataşamentului faţă de firmă), cât şi negative (epuizarea emoţională a salariaţilor şi stresul profesional mai ridicat).

Specialiştii în resurse umane din cadrul organizaţiilor care au în vedere astfel de analize trebuie să ia măsurile corespunzătoare pentru maximizarea efectelor pozitive, dar şi pentru minimizarea efectelor negative; auto-eficienţa şi selecţia psihologică sunt necesare şi trebuie menţinute, dar trebuie dublate, spre exemplu, de o strategie eficientă de reducere a epuizării emoţionale a salariaţilor sau chiar de reducere a stresului profesional.

CODUL TĂCERII – ELEMENT AL CULTURII ORGANIZAȚIONALE

Ani-Maria Gherghel*
Daniela Livia Doltu**

Codul tăcerii permite ca frauda și abuzul să se dezvolte. Acestea duc la apariția discriminării și a unor efecte care pun sub semnul întrebării atât siguranța polițiștilor, cât și pe cea a cetățenilor. Acest articol își propune să prezinte codul tăcerii în cadrul Poliției ca pe un fenomen ce face parte din cultura organizațională a oricărei instituții. Este o abordare teoretică a cercetărilor realizate în Statele Unite ale Americii și Australia, în prezent neexistând studii sau cercetări realizate pe o populație românească.

În România, etica în activitatea de poliție are o implicație aparte față de alte state cu administrații democratice consolidate. Societatea românescă în tranziție are încă instituții vulnerabile ca autoritate publică, se manifestă o creștere a scepticismului, cinismului, neîncrederii opiniei publice față de activitatea și eficiența instituțiilor statului, Poliția fiind una dintre ele.

În ultimii douăzeci de ani s-au înregistrat modificări legislative majore care privesc activitatea Poliției. O privire în trecut ne arată că cele mai importante modificări legate de implicațiile etice ale activității de poliție s-au produs după anul 1989 și au continuat cu aderarea României la Uniunea Europeană și alinierea la tratatele și convențiile europene cu privire la activitatea de poliție. Într-o societate democratică, prerogativele Poliției sunt limitate, în limita a ceea ce este acceptabil din punctul de vedere al libertăților și drepturilor fundamentale ale individului, echilibrul adecvat între aceste interese putând fi oferit prin promovarea principiilor etice. Dar cerințele legislative devin practici instituționale curente într-un timp relativ lung. A ignora dezvoltarea pe coordonate etice, sub pretextul că este de ajuns aplicarea legii, înseamnă a ignora faptul că polițiștii sunt persoane cu valori proprii, au medii diferite de proveniență, iar dorința lor de afirmare ca profesioniști nu se reduce doar la conformism, salariu, sancțiune și că identitatea profesională devine o componentă a identității personale.

Poliția este o instituție care întotdeauna a atras atenția oamenilor asupra ei și nu atât datorită mărimii organizației, cât mai ales specificului culturii sale

*Psiholog specialist, I.P.J. Iași
**Psiholog în supervizare, I.P.J. Iași

organizaţionale. Fiind un sistem închis, este dificil de pătruns în interiorul acestei lumi guvernată de reguli şi valori proprii şi de înţeles care sunt resorturile sale interioare. Ceea ce atrage atenţia în primul rând este portul uniformei, al insignei, al armamentului, aceştia fiind factori care accentuează sentimentul apartenenţei şi al identităţii de grup. Mediul este marcat de caracterul de subordonare al relaţiilor, de aici şi un limbaj şi un cod de comportament specific, care sunt folosite în toate interacţiunile, la orice nivel.

Cultură organizaţională şi climatul etic în Poliţie

Factorii situaţionali şi organizaţionali influenţează comportamentul şi atitudinea angajaţilor, un factor cu impact deosebit asupra comportamentului acestora fiind climatul etic (Cristian Popescu, Coralia Sulea, 2007, pp. 332).

Victor şi Cullen (B. Victor, J.B. Cullen, 1988, pp.120) consideră că, climatul etic al unei organizaţii se referă la *percepţiile împărtăşite asupra comportamentelor corecte din punct de vedere etic şi la modalitatea în care aspectele etice ar trebui gestionate în organizaţie*. Instituţia gestionează aspecte cum ar fi responsabilitatea, răspunderea, comunicarea, reglementările, echitatea, încrederea şi bunăstarea angajaţilor.

Conduita etică, în sens normativ, este definită ca fiind o acţiune intenţională responsabilă care onorează contractele sociale implicite sau explicite, care caută să prevină, să evite sau să rectifice acţiunile dăunătoare organizaţiei şi membrilor acesteia. În sens contrar, conduita neetică este definită ca fiind o acţiune intenţională care evită responsabilitatea, încalcă contractele sociale şi care, în majoritatea cazurilor are efecte dăunătoare. (idem, pp. 333)

În contextul modificărilor legislative semnificative cu impact major asupra poliţiştilor, considerăm că este mai importantă ca oricând readucerea în discuţie a valenţelor etice şi morale ale acestei meserii. Poliţiştii se află constant în faţa unor decizii cu implicaţii etice şi sunt obligaţi adesea să opteze între aspectele personale şi responsabilităţile instituţionale. Dar poliţiştii nu se supun numai legii, ci şi ordinelor superiorilor. Ei trebuie să împace supunerea la autoritate cu integritatea personală, să promoveze practicile bune. Poliţiştii îşi desfăşoară zilnic activitatea sub presiune (presiunea cazului, a presei, a opiniei publice, a managerului) de aceea prin lucrarea noastră vom sublinia importanţa satisfacerii standardelor de eficienţă profesională, comportamentală şi etică, doar astfel reuşind împăcarea moralei private cu a celei instituţionale.

Într-un studiu realizat în 2002, Peterson (D. Peterson, 2002, pp.47-61) a identificat următoarele dimensiuni ale climatului etic:

- Regulile: importanţa pe care organizaţia o acordă complianţei cu regulile şi reglementările companiei
- Legea: importanţa pe care organizaţia o acordă complianţei cu legile şi standardele profesionale

- Centrarea pe angajaţi: preocuparea percepută pe care organizaţia o are pentru angajaţi
- Centrarea pe comunitate: preocuparea percepută pe care organizaţia o are pentru clienţi, comunitate şi interesul public
- Etica personală: gradul perceput în care organizaţia îl lasă pe angajat să decidă ce e bine sau rău
- Eficienţa: gradul perceput la care eficienţa este preocuparea primară a organizaţiei.

Aceste dimensiuni sunt dependente de modul în care angajaţii percep ceea ce se întâmplă în organizaţii. Climatul etic din organizaţie influenţează comportamentul angajaţilor în direcţia respectării aspectelor etice sau, în cazul în care acesta nu este clar conturat, poate influenţa apariţia comportamentelor non etice.

C. Popescu şi C. Sulea (op. cit., pp.339) consideră că asupra comportamentului etic sunt exercitate mai multe influenţe legate de: *valorile personale ale fiecărui angajat, dorinţa de a reuşi, atitudinea superiorilor ierarhici şi a managerilor organizaţiei, performanţa profesională, lipsa sancţiunilor pentru comportamente care depăşesc graniţele comportamentului considerat etic în organizaţie şi nu în ultimul rând atitudinea colegilor din cadrul organizaţiei, din cadrul grupurilor de lucru.*

Un rol important în menţinerea climatului etic îl are şi cultura organizaţională.

Cultura organizaţională reprezintă „un complex specific de valori, credinţe conducătoare, reprezentări, înţelesuri, căi de gândire împărtăşite de membrii unei organizaţii, care determină modurile în care aceştia se vor comporta în interiorul şi în afara organizaţiei respective care sunt transmise noilor membri drept corecte" (Ş. Iosifescu, 2000, pp. 87). Climatul şi cultura organizaţională sunt două concepte distincte, aflate într-un raport de interdependenţă. Cultura organizaţională determină climatul, aceasta reprezentând dimensiunea dominant obiectivă, în timp ce climatul organizaţional este puternic amprentat subiectiv, el înglobând semnificaţiile pe care individul le atribuie celor cu care relaţionează. Cultura organizaţională este considerată a fi "forţa" invizibilă din spatele lucrurilor uşor observabile şi tangibile dintr-o organizaţie, este energia socială ce determină oamenii să acţioneze. Cultura organizaţională ne ajută să înţelegem diferenţele ce apar între ceea ce este declarat în mod formal, oficial de către mangeri şi ceea ce se întâmplă efectiv în cadrul acesteia. Prin intermediul culturii organizaţionale diferitele reguli, proceduri, afirmaţii, declaraţii sau decizii sunt interpretate şi, într-o anumită măsură, chiar aplicate. Mai mult, dincolo de elementele cu caracter formal ce încearcă să stabilească în mod centralizat o anumită atitudine şi comportament pentru membrii organizaţiei, cultura organizaţională crează şi

dezvoltă ea însăşi anumite modele comportamentale care pot fi sau nu în consonanţă cu versiunile oficiale. De cele mai multe ori, o mare parte dintre elementele ce formează cultura organizaţională sunt intangibile, nescrise, dar cu o putere de influenţare deosebit de mare.

Cultura organizaţională oferă protecţie componenţilor săi, asigurând sentimentul de apartenenţă la o colectivitate specifică, având un rol determinant major al comportamentului membrilor unei organizaţii. Lucrând într-o organizaţie care implică participarea la misiuni periculoase, o societate ostilă, confruntarea cu dispreţul mass-mediei, precum şi cu o cercetare necruţătoare atunci când greşesc, poliţiştii au dezvoltat un simţ puternic al apartenenţei la grup.

Prin valorile de grup afişate (loialitate, solidaritate şi protecţie reciprocă), cultura organizaţională a Poliţiei plasează presiuni mari asupra unui nou venit în cadrul său, determinând schimbări de anumită profunzime în modul de percepţie, gândire şi acţiune ale acestuia. Pentru a fi acceptat noul venit îşi va "reproiecta " anumite trăsături ale personalităţii astfel încât să se integreze cât mai bine în grupul în care doreşte să-şi desfăşoare activitatea.

Poliţiştii sunt modelaţi de cultura organizaţională. Pe măsura trecerii timpului ei îşi dezvoltă o multitudine de legături, profesionale şi personale, cu mediul în care îşi desfăşoară activitatea. Treptat, ei ajung să considere organizaţia ca o a doua casă. Influenţele culturale reciproce au fost însuşite într-o asemenea măsură încât nici nu mai sunt percepute ca fiind ceva din exterior. Componenţii grupului şi le-au însuşit ca fiind modul normal de gândire şi acţiune în circumstanţele respective. Atunci când poliţiştii sunt întrebaţi „Unde lucraţi?" mulţi răspund „Sunt poliţist!". Practic, în mod involuntar, ei relevă faptul că îşi desfăşoară activitatea într-o organizaţie puternică, cu care se identifică în mod automat.

Cultura organizaţională asigură un sentiment de stabilitate şi siguranţă pentru membrii săi. Rolul său este cu atât mai important cu cât viteza schimbărilor este mai mare, iar mediul înregistrează o dinamică tot mai accentuată. Oportunităţile şi ameninţările mediului sunt factori ce obligă la numeroase transformări organizaţionale. Acestea intră însă în contradicţie cu nevoia, cu dorinţa de stabilitate a naturii umane. În consecinţă, cultura organizaţională este aceea care are forţa de a oferi siguranţa psihologică componenţilor săi, oferindu-le un cadru familiar în care să-şi manifeste personalitatea.

Cultura organizaţională are rolul de a prelua presiunile exterioare pe care le prelucrează în mod subtil şi le transmite membrilor organizaţiei. Aceştia o pot considera ca fiind de multe ori asemenea unui „zid de apărare " ce le oferă protecţie, dar şi posibilităţi de acţiona în condiţii de confort şi siguranţă.

Caracteristicile climatului organizațional în Poliție

Climatul organizațional este definit ca fiind „ambianța intelectuală și morală care domnește într-un grup, ansamblul percepțiilor colective și al stărilor emoționale existente în cadrul organizației. Climatul exprimă stările generate de confruntarea dintre așteptările angajaților și condițiile de muncă și de viață oferite de organizație, este o stare de psihologie colectivă, un fenomen de grup, o stare de contagiune colectivă care se obiectivează în ceea ce am putea numi ambianța umană internă a organizației" (E. Păun, 1999, pp. 116).

Climatul organizațional în instituția Poliției capătă anumite valențe particulare. În plan intern, Poliția prezintă caracteristicile unei organizații birocratice (Webber apud M. Vlăsceanu, 1999, pp. 135) fiind caracterizată prin:

- *Specializarea* printr-o diviziune clară a muncii;
- *Structura ierarhică autoritară*, funcțiile fiind ordonate după principiile ierarhiei și ale nivelurilor de autoritate gradată;
- *Sistemul de reguli și reglementări formale*
- *Impersonalitatea și imparțialitatea,* autoritatea fiind dependentă de regulile organizației, impersonală și corespunzătoare nivelului ierarhic al unei persoane;
- *Promovarea în carieră* urmează regula vechimii și a competenței dovedite în activitate;
- *Eficiența* organizației rezultă din respectarea acestor caracteristici.

Specificul instituției, sub aspect organizatoric este dat de principalul obiectiv pe care îl are de îndeplinit. Motto-ul Poliției este *Lex et honor* (*Lege și onoare),* sintagmă ce circumscrie atât specificul muncii, cât și așteptările societății civile. De la polițiști se așteaptă ca ei să vegheze la respectarea legii, ei fiind primii care trebuie să facă dovada acestui lucru. Rolul primordial al Poliției este de a apăra și proteja proprietatea publică și privată. Lucrând pentru atingerea acestui deziderat, polițiștii interacționează cu persoane care fie au încălcat legea penală, fie doresc să facă acest lucru, o muncă ce presupune atât respectarea unor principii (ex. prevederile legale, drepturile omului, Codul de etică și deontologie al polițistului etc.), dar și atingerea scopului său ultim: prevenirea săvârșirii infracțiunilor și, odată ce acest lucru totuși s-a produs, identificarea și probarea infractorilor pentru ca aceștia să poată fi pedepsiți.

Polițiștii reprezintă o grupă profesională cu o serie de caracteristici specifice (sistem închis, evaluarea activității după indicatori cantitativi, volum mare de cunoștințe ce trebuiesc acumulate într-un timp foarte scurt, sistemul de avansări etc.) Lucrând mereu în stradă unde expunerea la riscuri fizice este permanentă, având nevoie de reacții prompte în aplanarea unor situații de risc, interacționând cu persoane cu o psihologie aparte (infractori, martori, părți vătămate etc.), având un volum foarte mare de muncă și acumulându-se un nivel ridicat de stres, polițistul este pus adesea în postura de a lua decizii rapide, de a

avea unele reacţii comportamentale care deşi păreau că răspund nevoilor momentului, se dovedesc uneori a fi nepotrivite din punct de vedere etic.

Codul tăcerii

Datorită faptului că nu există cercetări sau studii româneşti legate de acest aspect al culturii organizaţionale în Poliţie, ne vom referi la cercetări realizate în S.U.A. şi Australia.

Codul tăcerii în munca de poliţie reprezintă rezistenţa poliţiştilor de a raporta chiar şi cele mai inadecvate comportamente (Gary R. Rorhwell şi J. Norman Baldwin 2007, pag 605) mulţi poliţişti fiind dispuşi să săvârşească infracţiunea de mărturie mincinoasă pentru a-şi proteja colegii. Studii efectuate în SUA de către Weisburd, Greenspan, Hamilton, Williams şi Bryant (2000) au arătat că 52.4% dintre poliţişti sunt de acord cu afirmaţia: „Nu este neobişnuit ca un poliţist să închidă ochii la comportamentele neadecvate ale unor colegi." Mai mult, 61% dezaprobă total faptul că „poliţiştii raportează întotdeauna despre încălcările majore, inclusiv abuzul de autoritate ale colegilor." (Weisburd et. al., 2000, p.5)

Cultura organizaţională specifică poliţiei, considerată a scuza şi a întreţine codul tăcerii, este cunoscută că ar plasa „loialitatea deasupra integrităţii" (O'Malley, 1997, p. 21). Orice manifestare a acestui „zid alb" (Kleinig, 1996, p. 69) este în detrimentul interesului public, în acelaşi timp ea subminând respectul celor care au jurat să protejeze cetăţenii de comportamente infracţionale. În eforturile de a se proteja reciproc, poliţiştii practică un cod al tăcerii care frecvent afectează părţile inocente implicate, ca şi imaginea de ansamblu a integrităţii sistemului judiciar.

Pentru Poliţie, încrederea cetăţenilor este esenţială deoarece poliţiştii nu îşi pot îndeplini sarcinile în mod adecvat fără sprijinul unei societăţi care îi sprijină. Când încrederea este pierdută, unităţile de poliţie devin ineficiente şi disfuncţionale.

În ţările unde preocuparea pentru studierea şi implementarea eticii profesionale a devenit o tradiţie, s-au realizat nenumărate studii privind comportamentul de raportare a apariţiei unor comportamente ce se abat de la normele de etică şi deontologie. O astfel de cercetare (Rothwell Gary, Baldwin Norman, 2007) a evidenţiat care sunt factorii ce corelează pozitiv cu raportarea acestor incidente: mărimea organizaţiei, lucrul în echipă, experienţa profesională, existenţa unei proceduri de raportare a acestor evenimente, a unui compartiment de inspecţie internă, dar şi utilizarea tehnicii poligraf în evaluarea loialităţii poliţiştilor faţă de instituţie.

Ca urmare a specificului muncii desfăşurate, poliţiştii au dezvoltat o mare nevoie pentru loialitate, solidaritate şi protecţie reciprocă (Chin and Wells, 1998 apud Rothwell Gary, Baldwin Norman, pag. 610), raportarea evenimentelor non-etice fiind astfel rară. Mai mult, cei mai mulţi poliţişti cred

că un cod al tăcerii este necesar pentru a putea ca ei să-şi desfăşoare efectiv activitatea, dar şi eficient. Păstrarea tăcerii le permite poliţiştilor să depăşească constrângerile exagerate ce sunt impuse de practica juridică, dar şi de publicul care mereu le evaluează modul în care îşi realizează activitatea. Pentru a identifica un infractor, a rezolva un caz, o dispută sau pentru a controla cu rapiditate o situaţie ameninţătoare, poliţiştii nu pot raporta de fiecare dată când o regulă este încălcată.

Maturizarea profesională în cadrul unei instituţii închise, conformarea la normele formale şi informale, lideri ce se formează „în sistem", precum şi natura paternală a serviciului de poliţie duc la dezvoltarea spiritului de echipă, loialitate înaltă, unitate, identificare cu linia de muncă, instituţia şi colegii, precum şi dorinţa de a proteja echipa şi instituţia.

Apariţia codului tăcerii nu se explică doar prin factorii menţionaţi anterior, ci şi prin consecinţele negative pe care le poate provoca raportarea unor abateri de la etică: a fi evitat, pierderea prietenilor, a nu mai avea cu cine lucra în echipă, pierderea sprijinului din partea colegilor, hărţuire, ameninţări fizice, stigmatizare şi expunerea la comportamente neadecvate.

Cu toate acestea, sunt situaţii când abaterile de la normele etice sunt raportate. Studiile care au vizat identificarea factorilor ce ar favoriza apariţia acestui comportament au făcut referire la statutul de tutore al poliţistului care are astfel printre îndatoriri şi acest lucru, dar şi motive mai puţin nobile: răzbunarea, dorinţa de a fi apreciat de către şefi şi de a le dovedi acestora loialitatea sau pentru că acesta este rolul ce i-a fost desemnat în mod informal.

Studiile efectuate pe problematica aducerii la cunoştinţă a unor comportamente non-etice au constatat, cum era şi firesc, că este necesară delimitarea între dorinţa de a face acest lucru şi trecerea la acţiune. Pentru angajatul tipic, repercusiunile negative asociate acestui comportament pot fi prea puternice pentru a putea acţiona. Dacă acele comportamente sunt percepute ca fiind încălcări minore ale eticii şi deontologiei profesionale, atunci acea persoană ar putea fi izolată de restul grupului. Raportarea reprezintă un comportament aşteptat şi acceptat doar de la supervizori.

Un studiu realizat în Australia, între anii 1999 - 2001 de către Neal Trautman din cadrul Australian Institute of Police Management şi prezentat la *Annual Conference International Association of Chiefs of Police* a urmărit determinarea existenţei codului tăcerii în unităţile de poliţie, determinarea factorilor specifici culturii organizaţionale poliţieneşti care conduc la raportarea comportamentelor neadecvate, dezvoltarea unor concluzii şi recomandări care să permită şi dezvoltarea unui program adecvat nevoilor concrete.

Frecvenţa tipurilor de incidente care încalcă normele existente la care poliţiştii din studiu au luat parte sunt, în ordine: agresivitatea (în 41% dintre cazuri este vorba de utilizarea unui exces de forţă), presiunea grupului (20% dintre

incidente), lăcomia (16%), dorințe carnale (8%) și altele (ex. consumul de alcool în timpul serviciului, percheziții ilegale, rezolvarea de probleme personale etc.).

Motivațiile care au stat la baza trecerii sub tăcere a acestor comportamente sunt: transformarea în proscriși dacă raportează ce au văzut, faptul că polițistul care a săvârșit comportamentele ilegale sau imorale riscă să fie sancționat sau chiar concediat, că însuși polițistul care raportează poate fi concediat, că va fi ponegrit sau că nu se va face nimic, deși s-a raportat.

Menționăm câteva dintre concluziile acestui studiu:

– codul tăcerii în Poliție există, el face parte din cultura organizațională a oricărei instituții;

– codul tăcerii dă naștere, sprijină și stimulează apariția altor forme de comportament non-etic;

– deoarece apariția Codului este una naturală, încercările de eradicare sunt sortite eșecului;

– teoretic, este aproape imposibil ca o unitate de poliție să evalueze cât de extins este codul tăcerii în interiorul său;

– codul tăcerii este adesea pus în relație cu utilizarea excesivă a forței, decât cu alte comportamente;

– persoanele care nu fac parte din organizație sesizează comportamentele inadecvate mult mai frecvent decât o fac polițiștii;

– mentalitatea de tipul „noi contra lor" este adesea prezentă în mințile celor care participă la codul tăcerii și chiar constituie un factor de coeziune;

– un mediu propice pentru dezvoltarea caracteristicilor destructive ale codul tăcerii stimulează loialitatea față de oameni în pofida integrității;

– mulți polițiști se simt înstrăinați, iar acest lucru e un catalizator pentru apariția raționalizărilor ca luând parte la codul tăcerii nu e un lucru greșit;

– polițiștii cu cele mai mari șanse de a crea o cultură organizațională care să reducă impactul negativ al codului tăcerii sunt cei ce desfășoară activități de formare profesională, precum și superiorii nemijlociți;

– ar trebui să se asigure confidențialitatea polițiștilor care oferă informații despre comportamentele necorespunzătoare;

– conducerea ar trebui învățată cum să realizeze o evaluare a nevoilor de integritate care să cuprindă și referiri la codul tăcerii;

Concluzii

Codul tăcerii în unitățile de poliție pune o serie de probleme speciale deoarece polițiștii formează un grup profesional care pune „loialitatea înaintea integrității". Supraevaluând „nevoia de, și beneficiile derivate din loialitate și sprijin reciproc", polițiștii își diminuează teama de a fi pedepsiți, crescând astfel tentația de a se plasa înafara cadrului legal și etic. Aderența la un cod al tăcerii este dificil de ascuns și adesea este descoperită în cadrul unui scandal,

făcând ca martorii să fie refractari, judecătorii suspicioşi şi cetăţenii deziluzionaţi. Distrugând respectul cetăţenilor faţă de lege şi uniforma poliţiştilor, „zidul alb" al tăcerii care ascunde greşelile celor care au jurat să respecte şi să aplice legea are drept ultim efect diminuarea capacităţii unităţii de poliţie de a lucra în mod eficient (Rothwell, Gary R., Baldwin, J. Norman).

Este imperativ pentru conducerea oricărei organizaţii să stabilească o serie de principii de bază care să ghideze activităţile zilnice. Deşi multe strategii şi priorităţi se pot schimba, valorile centrale ca onoarea, integritatea, corectitudinea, egalitatea, respectul şi onestitatea vor determina tipul de cultură organizaţională care va sta la baza tuturor deciziilor. Dacă liderii promovează în mod consecvent şi sincer aceste valori, singurul mod în care cultura de tipul „noi contra lor" poate apare este prin angajarea de oameni cu un set de credinţe negative. Codul tăcerii ar putea fi controlat prin programe de training pe etică profesională, printr-o responsabilizare mai mare, asigurarea unor canale deschise de comunicare între poliţişti şi lideri, crearea unui sistem de raportare care să asigure anonimatul, protejarea celor care raportează aceste comportamente şi, nu în ultimul rând, prin modificarea procesului de recrutare şi selecţie la angajare.

Bibliografie

1. Ciolca, I., *Psihosociologie si pedagogie militară*, Editura Militară, Bucureşti, 1992
2. Douglas, M., *Cum gândesc instituţiile*, Editura Polirom, Iaşi., 2002
3. Lafaye, C., *Sociologia organizaţiilor*, Editura Polirom, Iaşi, 1998
4. Neculau, A. (coord.), *Psihologie socială*, Editura Polirom, Iaşi, 1996
5. Niculescu, G., *Sociologie militară*, Editura Militară, Bucureşti, 1977
6. Păun, E., *Şcoala – abordare sociopedagogică*, Editura Polirom, Iaşi, 1999
7. Peterson, D., „Deviant workplace behavior and the organization s ethical climate", în *Journal of Business and Psychology*, nr. 17, 2002
8. Popescu, C., Sulea, C.„Managementul eticii în organizaţii", în Zoltan Bogathy (coord), *Manual de tehnici şi metode în psihologia muncii şi organizaţională*, Editura Polirom, Iaşi, 2007
9. Rothwell, Gary R., Baldwin, J. Norman „Whistle-Blowing and the Code of Silence in Police Agencies. Policy and Structural Predictors", în *Crime & Delinquency*, nr. 4, 2007
10. Rothwell, Gary R., Baldwin, J. Norman „ Ethical Climate Theory, Whistle-blowing and the Code of Silance in Police Agencies in the State of Georgia", în *Journal of Businesss Ethics*, nr. 70, 2007
11. Victor, B., Cullen, J.B., "The organizational bases of ethical work climates", in *Administrative Science Quarterly*, nr. 33, 1988
12. Vlăsceanu, M., *Organizaţii şi comportament organizaţional*, Editura Polirom, Iaşi., 2003

INTERFERENȚE MEDICALE ȘI PSIHOLOGICE ÎN ABORDAREA PACIENTULUI ÎNCARCERAT

Simona Bitlan*
Eliza Fetche**

Actualul studiu își propune efectuarea unei analize privind tipologia pacienților încarcerați în spitale penitenciare, ținând cont că pe de o parte persoanele private de libertate au o anumită tipologie și pe de altă parte contextul bolii modifică și influențează definirea unei tipologii a pacienților. Infractorul în general apare ca un individ ce prezintă o insuficientă maturizare socială, deține un control slab external și internal, intră în conflict cu sistemul de valori socio-morale, evidențiate global de o personalitate imaturizată suficient.

Comportamentul infracțional prezintă un element discriminativ care denotă clar treapta psihologică, pragul trecerii la comiterea unor delicte.

Medicina este o ramură a științelor biologice care studiază corpul omenesc și funcționarea lui, în scopul conservării și restabilirii sănătății. În 1978, OMS a revoluționat conceptul de sănătate, definind sănătatea ca starea completă de bine bio-psiho-social, și nu doar absența bolii sau a infirmității. În 1996, OMS introduce conceptul de „sănătate pentru toți". Este o abordare complexă, care implică faptul că nu toate problemele de sănătate cad în sarcina serviciilor medicale, ci există probleme pentru a căror prevenire este necesară luarea în calcul și a altor semne din contextual psihologic și social care ar putea contribui la inițierea, evoluția și complicarea bolilor somatice.

Medicina modernă furnizează servicii de sănătate integrate. Aceasta presupune înțelegerea, coordonarea și continuitatea asistenței medicale, privită ca un proces dinamic, influențat de contextul psiho-social al individului. Personalului medical îi revine sarcina de a decela interacțiunea între diverse probleme și a realiza o conlucrare bună cu pacientul, astfel încât să optimizeze rezultatele tratamentului. Responsabilitatea nu revine exclusiv personalului medical, ci și pacientului care este responsabil de respectarea indicațiilor primite. Pentru a obține o complianță bună, personalul medical trebuie să găsească un mod de abordare diferențiat pentru fiecare pacient.

---

* Spitalul Penitenciar Dej
** Spitalul Penitenciar Dej

Rezultatele actului medical sunt influențate de modelul pe care îl utilizează în comunicare și comportament personalul medical și pacientul. Pentru o abordare reușită, este important ca personalul medical să cunoască și să respecte experiența, valorile și preferințele pacienților, dar și dreptul acestora de a obține informația medicală și de a participa la deciziile terapeutice, pe baza consimțământului informat.

Informația pe care personalul medical are obligația să o furnizeze pacientului privește toate aspectele practicii: desfășurarea actului medical propriu-zis, a investigațiilor, a consecințelor fiecărei decizii medicale, a posibilităților de a opta pentru o investigație sau alta, pentru un tratament sau altul, a riscurilor, a șanselor de reușită a unei intervenții sau a unui tratament, a impactului asupra calității vieții. Claritatea mesajului, adecvarea lui la universul de cunoaștere al pacientului reprezintă abilități pe care personalul medico-sanitar al secolului XXI trebuie să le dobândească în plus față de competențele profesionale tot mai complexe.

Relația de informare nu trebuie înțeleasă unidirecțional, de la personalul medical către pacient. Ea este o relație bidirecțională, pacientul are inclusiv „dreptul de a decide dacă mai dorește să fie informat în cazul în care informațiile i-ar putea cauza suferință".

Consimțământul informat implică faptul că pacientul trebuie să își dea acordul asupra efectuării intervențiilor medicale, iar personalul medical este obligat să explice consecințele refuzului sau opririi actelor medicale. Acesta nu este obligatoriu în situații de urgență, în care este pusă în pericol viața pacientului și/sau capacitatea sa de discernământ este alterată. În aceste situații personalul medical are întreaga responsabilitate a deciziei. În abordarea terapeutică a acestor pacienți se va avea în vedere ca tratamentul sau intervenția să fie în beneficiul pacientului, să prezinte un beneficiu clinic și să fie accesibil.

În concluzie, pentru o abordare adecvată a pacientului în context bio-psiho-social trebuie avute în vedere următoarele criterii:

- Considerarea pacientului ca un întreg, printr-o abordare holistică, nelimitată doar la organul bolnav.
- Cunoașterea pacientului dincolo de antecedentele sale patologice, în contextul rețelei sale sociale, cu preferințele, valorile și convingerile sale legate de actul medical.
- Abordarea empatică a pacientului, cu simpatie, interes, grijă, atenție și respect.
- Stabilirea unei relații de încredere între personalul medical și pacient, prin schimb permanent de informații, într-un mod accesibil înțelegerii pacientului. Acesta trebuie să știe că personalul medical acționează în interesul bolnavului și că va urmări tratamentul și îngrijirea acestuia.

- Adaptarea tratamentului în funcţie de starea pacientului, menajând convingerile, valorile şi circumstanţele de viaţă ale acestuia.

Ipoteza de lucru şi metoda de lucru

Actualul studiu îşi propune efectuarea unei analize privind tipologia pacienţilor încarceraţi în spitale penitenciare, ţinând cont că pe de o parte persoanele private de libertate au o anumită tipologie şi pe de altă parte contextul bolii modifică şi influenţează definirea unei tipologii a pacienţilor.

S-au luat în studiu un număr de 60 de pacienţi aflaţi în spitalul penitenciar Dej, subiecţi la care nu s-a ţinut seama de condamnare, vârstă, grad de cultură, minim înţelegerea scrisului şi citit, patologie.

Pacienţii au fost de sex masculin, spitalul deservind doar condamnaţii de acest sex, care au participat voluntar la completarea bateriei de teste necesare cercetării, administrarea fiind făcută colectiv. Pacienţii non-delicvenţi au participat de asemenea voluntar la cercetare.

S-au folosit: chestionarul stimei de sine Rosenberg, Inventarul singurătăţii emoţionale şi sociale(ESLI), furia ca stare sau ca trăsătură (STAS) şi inventarul de personalitate California (CPI).

Subiecţii eşantionului non-infracţional au completat chestionarele individual. Subiecţii privaţi de libertate au completat bateria de teste în grupe de şase, şapte sau nouă pe parcursul a 2, respectiv 3 zile în spitalul penitenciar Dej.

Rezultate obţinute şi discuţii

Psihologia infracţionalităţii constă în dezvoltarea unui sistem conceptual ce are în vedere analiza tendinţelor de creştere a criminalităţii ca fenomen real ce prejudiciază societatea.

Ştiinţa plasată în triunghiul psihologiei devianţei, psihologiei comportamentului şi psihosociologiei criminalităţii tinde să ofere explicaţii privind comportamente anterior încarcerării, cât şi pe timpul încarcerării la indivizii izolaţi de societate în aşezăminte speciale – penitenciare, dar mai ales psihologia modificată a celor care devin pacienţi în spitale penitenciare.

Infractorul în general apare ca un individ ce prezintă o insuficientă maturizare socială, deţine un control slab external şi internal, intră în conflict cu sistemul de valori socio-morale, evidenţiate global de o personalitate imaturizată suficient.

Comportamentul infracţional prezintă un element discriminativ care denotă clar treapta psihologică, pragul trecerii la comiterea unor delicate.

Unii autori (Mira Y. Loez 1959, Pinatel, 1963, Lewis Coser, 1964, Donald Cressey, 1972) susţin că impulsurile şi instinctele antisociale coexistă în acelaşi individ, alături de cele sociale într-o formă mai mult sau mai puţin latentă.

Alţi autori consideră că diferenţa între personalitatea delicventului şi a non-delicventului rezidă în gradul diferit de intensitate al anumitor trăsături. De regulă, insuficienta dezvoltare din punct de vedere social poate determina devianta comportamentală.

De asemenea, incompatibilitatea individului raportată la dificultăţile de adaptare, nerespectarea prescripţiilor normei chiar şi în cazul în care individual este valid din toate punctele de vedere poate influenţa moralitatea grupului sau colectivităţii din care face parte. Uneori această influenţă este pregnantă în special în cazul persoanelor private de libertate unde această contagiune influenţează colectivitatea sub aspectul comportamentelor violente.

Factorii omniprezenţi implicaţi în infracţionalitate sunt esenţiali şi în analiza profilului psihologic al pacienţilor care ajung în spitalele penitenciare, necesitând o abordare globală dar şi individualizată.

Odată ajunşi în penitenciare infractorii sunt în situaţia de „singurătate morala" şi teoretic pericolul infracţional este uitat treptat. Unele studii afirmă cu vehemenţă că detenţia este deosebit de periculoasă. Pe de o parte deţinuţii puşi în libertate pot contamina membrii societăţii cu un limbaj specific carceral, sau mai grav cu boli precum: dermatoze, SIDA (Gh. Florian, 2003). Pe de altă parte numărul mare de încarcerate poate genera violenţe deosebite în interiorul locului de deţinere şi mai grav poate genera conduite autoagresive şi uneori suicidul.

Regimul penitenciar într-o viziune modernă se încearcă adaptarea unui model după sistemul penitenciar spaniol, influenţat de modelul britanic. Acest fapt este necesar pentru uniformizarea legislaţiei penale, generalizarea programelor educaţionale, terapeutice, de readaptare şi consiliere cât şi pentru atragerea specialiştilor cu experienţă din sistemele penale vest-europene şi nord americane.

Statutul social al spitalului penitenciar este de asemenea incert fiind fărâmiţat între provocările moderne şi umbrele trecutului; denumirea sa a fost schimbată pe parcursul anilor din penitenciar-spital, cu rol de a reprezenta în continuare un loc de detenţie, chiar şi pentru pacienţii care refuză internarea în spital-penitenciar, pentru a sublinia rolul în principal de spital în vederea acordării în prim plan a îngrijirilor medicale şi de abia pe planul al doilea să fie considerat loc de detenţie.

Spitalul Penitenciar Dej.

La data de 01.07.1997 s-a înfiinţat Spitalul Penitenciar Dej ca unitate independentă, în subordinea Direcţiei Generale a Penitenciarelor.

Capacitatea actuală a Spitalului Penitenciar Dej este de 200 de locuri, majoritatea deţinuţilor fiind cazaţi în celule de câte două paturi. Profilul unităţii permite custodia deţinuţilor bărbaţi din toate categoriile penale. Având în vedere că instituţia este o unitate spitalicească, regimul de detenţie aplicat persoanelor

aflate în custodie este cel de „sistem închis". Specificul instituţiei şi atenţia cu care se tratează solicitările de internare fac ca în Spitalul Penitenciar Dej să nu se facă simţit fenomenul de supraaglomerare, atât de caracteristic celorlalte instituţii penitenciare din ţară.

Pe lângă activităţile caracteristice oricărei instituţii penitenciare, linia medicală a Spitalul Penitenciar Dej funcţionează, cu următoarele secţii: interne, chirurgie, oftalmologie, ORL, terapie intensivă, radiologie, laborator clinic, stomatologie. Din punct de vedere al dotării materiale şi, nu în ultimul rând, al profesionalismului corpului medical, Spitalul Penitenciar Dej se ridică la nivelul standardelor impuse de asistenţa şi tratamentul medical modern.

Întreaga activitate din Penitenciarul Spital Dej a fost focalizată pe respectarea indicatorilor de rulaj a bolnavilor, prevăzuţi în contractul încheiat cu C.A.S.A.O.P.S.N.A.J. Bucureşti. Din acest punct de vedere menţionăm că au fost depuse eforturi deosebite de către întregul colectiv al spitalului, existând o foarte bună colaborare între personalul medico-sanitar şi celelalte sectoare de activitate din spital. S-a reuşit astfel îndeplinirea într-o proporţie ridicată a indicatorilor prevăzuţi.

În ceea ce priveşte activitatea medicală spitalicească, conform contractului încheiat cu C.A.S.A.O.P.S.N.A.J., spitalul funcţionează cu un număr de 129 paturi repartizate astfel: 48 paturi pentru medicina internă, 45 paturi pentru chirurgie generală, 10 paturi pentru ORL, 10 paturi pentru oftalmologie şi 16 paturi pentru terapie intensivă.

În anul 2008 au fost internaţi în Penitenciarul Spital Dej un număr de 2348 bolnavi, din care 268 (11,4%) au fost internări în regim de urgenţă, restul fiind internări programate. Se constată o uşoară creştere a numărului de internări de urgenţă comparativ cu anii precedenţi, ceea ce dovedeşte o creştere a adresabilităţii spitalului, reuşindu-se astfel degrevarea unităţilor arondate de internări în unităţi sanitare din afara sistemului penitenciar şi prin aceasta reducându-se cheltuielile materiale şi de personal ale acestor unităţi.

Au fost internaţi bolnavi şi de la alte unităţi decât cele arondate spitalului, ceea ce denotă solicitudinea de care a dat dovadă personalul unităţii noastre, precum şi percepţia pozitivă de care se bucură spitalul.

Au fost întocmite un număr de 24 rapoarte de expertiză medico-legală solicitate de instanţe la Institutul de Medicină Legală Cluj-Napoca şi au fost puşi în întreruperea executării pedepsei pe motive medicale un număr de 10 bolnavi. Toţi pacienţii puşi în întreruperea executării pedepsei au avut afecţiuni grave care nu puteau fi tratate în reţeaua penitenciară (neoplasme cu diferite localizări, afecţiuni cardiace care necesitau intervenţii chirurgicale cardiovasculare, accidente vasculare cerebrale care necesitau îngrijire specială), unii dintre bolnavi decedând pe perioada întreruperii executării pedepsei.

Numărul redus al întreruperilor executării pedepsei pe motive medicale se constituie în aportul nostru în împlinirea deziderătelor stabilite de conducerea

Ministerului Justiţiei de reducere a întreruperilor executării pedepsei pentru motive medicale şi de tratare a deţinuţilor în reţeaua medicală proprie.

Cheltuielile cu medicamente în anul 2008 s-au cifrat la suma de 127.152,08 RON, comparativ cu anul 2007 înregistrându-se o scădere a cheltuielilor la acest capitol cu aproximativ 40.000 RON. Menţionăm că am reuşit această reducere a cheltuielilor în condiţiile unui rulaj similar cu cel din 2007 printr-o atentă şi judicioasă aplicare a medicaţiei prescrise bolnavilor.

Structurând bolnavii internaţi în cursul anului 2008 pe clase de afecţiuni, situaţia se prezintă astfel:

– 30,28% afecţiuni cardio-vasculare;
– 10,18% afecţiuni respiratorii;
– 10,67% boli ale aparatului uro-genital;
– 7,62% boli endocrine;
– 5,54% afecţiuni neurologice;
– 20,19% afecţiuni chirurgicale;
– 22,31% afecţiuni oftalmologice;
– 19,63% afecţiuni ORL;
– 58,47% boli ale aparatului digestiv;
– 4,47% leziuni traumatice;
– 14,52% boli ale sistemului osteoarticular;
– 5,15% afecţiuni dermatologice;
– 13,54% boli psihice;
– 0,59% afecţiuni hematologice;

În ceea ce priveşte influenţa personalităţii în contextual bolii s-a constatat şi la pacienţii încarceraţi că exista o serie de suferinţe nefundamentate obiectiv şi care nu pot fi rezolvate prin metodele universal valabile; uneori bolile pot fi rezultatul implicării vieţii psihice a bolnavului în viaţa lui somatică.

Există o legătură între psihologia unei persoane şi boala ei; de multe ori viaţa psihică a persoanei influenţează suferinţa bolnavului, iar viaţa psihică încarcerată amplifică şi mai mult suferinţa bolnavului, constatându-se un indice de morbiditate mai mare la populaţia încarcerată. Totodată putem afirma faptul că manifestarea unei boli depinde de psihologia bolnavului, de personalitatea, caracterul sau temperamental său. Modul cum se manifestă o boală, modul în care această boală este percepută şi trăită este condiţionat de viaţa afectivă, emoţională şi psihică a bolnavului şi în regim de penitenţă este cu atât mai mult amplificată.

Persoanele încarcerate îşi percep boala în mod diferit (spre exemplu un coleric îşi poate exagera boala din cauza trăsăturilor sale temperamentale, tot la fel un histrionic îşi poate accentua sau chiar simula unele simptome pentru a fi în centrul atenţiei, cu atât mai mult cu cât în penitenciar nu are prea multe mijloace de a fi în centrul atenţiei.

Astfel, fiecare persoană își personalizează boala și îi conferă un aspect particular. De aceea există diferențe și deosebiri între persoane care suferă de aceeași boală: un bolnav poate fi agitat și neliniștit creându-și tot felul de scenarii negative privind evoluția bolii, în timp ce altul poate fi calm și liniștit, poate chiar indiferent. La populația încarcerată se constată mult mai des manifestarea agitată și crearea unei tensiuni în salon pentru a fi mult mai mult luat în seamă de personalul medical și de cel de pază.

Psihicul are un rol foarte important atât în perceperea și trăirea unei boli, dar chiar și în ceea ce privește declanșarea sau crearea respectivei boli; unele boli funcționale sau organice pot avea origine psihica.

Mecanismele psihice ca imaginația, obsesia, compulsia, depresia etc., pot da naștere anumitor suferințe cu caracter organic. Perturbările psihice sunt transpuse în plan organic și astfel dau naștere anumitor boli somatice. Și întrucât procentul bolilor psihice este de 13,54% acesta atrage cu sine dublarea patologiei somatice.

Factorii psihici pot fi implicați în etiologia unor tulburări somatice într-o manieră mai mare sau mai mică, pot cauza, favoriza, determina, ajuta, intensifica boala.

Aspectele psihice care pot genera boli organice și care sunt foarte frecvente în mediul carceral sunt: aspirații nerealizate; decepții; nemulțumiri; contrarietăți; situații conflictuale; sentimente de culpabilitate; complexe de inferioritate și superioritate; dificultăți profesionale; conflicte refulate; frustrări.

În acest studiu s-au definit următoarele tipologii ale persoanelor private de libertate:

Pacientul justițiar

– Vârsta tânără/medie (19-30);
– Educație deseori precară;
– Familie monoparentală, numeroasă, dezorganizată;
– Multirecidivist;
– Infracțiunea comisă este gravă (tentative de omor, omor, viol);
– Are numeroase internări în special cu patologie digestivă mai mult sau mai puțin confirmată prin investigațiile paraclinice și anamnestice;
– Dorește tratamente atente, minuțioase, cu oferirea unor tratamente sofisticate care să-i depășească cunoștințele personale asupra bolii;
– Nu acceptă tratamente ușoare, pe care le știe din subcultura televizată sau de camera de penitenciar.

Scopul acțiunilor vizează obținerea de cât mai multe beneficii peste limita legală, prin acțiuni în justiție deseori fără acoperire legală, de exemplu chemarea în instanță a medicului sau personalului sanitar de care este nemulțumit;

– intimidarea şi şantajul unor deţinuţi, cât şi a unor membrii ai personalului.

Rezultatele:

– nu sunt de natura celor aşteptate;

– creează tensiune în camera de deţinere, respectiv în salonul în care este internat;

– tensionează relaţiile cu personalul spitalului;

– este ridiculizat, etichetat ca fiind pacient „problemă”, respective deţinut „problemă”.

Rareori se autoagresează, dar este deosebit de agresiv cu personalul şi cu unii deţinuţi;

– reticent la programele de educaţie şi consiliere;

– refuză munca şi evită responsabilităţile.

Pacientul aventurier

– Vârsta – tânără;

– Educaţie precară;

– Provine din familii dezorganizate, monoparentale, situaţie materială precară;

– Multirecidivist;

– Multiple internări, dar cu durata scurta de internare, refuza investigaţiile, consultaţiile şi tratamentele, cu atât mai mult cu cât nu consideră că vine la spital decât pentru a scăpa din anteriorul loc de detenţie;

– A comis infracţiuni de o gravitate medie şi redusă (furt, înşelăciune).

Scopul acţiunilor vizează efectuarea de cât mai multe transferuri, „preluări” la alte penitenciare, spitale în urma unor afaceri „judiciare”.

Conduita: de regulă, deţinut paşnic, nonviolent, nonconformist.

Pacientul şantajist-simulat

– Vârsta –variabilă (19-58);

– Educaţie medie (maxim 10 clase);

– Familie monoparentală, dezorganizată sau orfan/case de copii;

– Multirecidivist;

– Infracţiuni diverse.

Scopul acţiunilor:

– Transferuri numeroase la spitale din reţeaua Ministerului Justiţiei sau a Ministerului Sănătăţii, sub pretextul unor boli şi diverse alte acuze.

– Tratarea unor boli reale, agravate de deţinut; tratarea unor boli imaginare;

– Ieşirea din cotidian, înlăturarea rutinei;

– Uşurarea pedepsei;

– Crearea unor situaţii tensionate între membrii personalului din diverse compartimente;

– Evitarea internării în infirmeria penitenciarului şi cereri multiple pentru reinternări în spitale sau prelungirea internărilor de care beneficiază;

– Acordarea unei mai mari atenţii din partea personalului;

– Evitarea responsabilităţilor şi refuzul de a munci;

– Deseori simulează tulburări psihice, în accesele de furie poate ameninţa integritatea corporală a unor angajaţi ai spitalului. Se pot întâlni autoagresiuni grave, mai ales în zona gâtului şi a încheieturilor membrelor superioare şi chiar inferioare.

Pacientul dificil

Reprezintă un tip complex, a cărui conduită este generalizat orientată spre negativism; poate întruni variabil unele conduite prezentate anterior la celelalte tipuri de deţinuţi.

Ca urmare a unui nivel mediu de inteligenţă generală, poate simula cu uşurinţă anumite conduite. Caracteristic pentru acest tip de deţinut este faptul că această luptă prin toate mijloacele împotriva autorităţii şi a normelor de convieţuire:

– este reticent faţă de programele reeducative şi terapeutice;

– îndărătnic, agresiv fizic şi verbal, deseori autoagresiv;

– Vârsta 20-37 ani;

– Educaţie redusă;

– Precar financiar, familial;

– Nerecidivist/recidivist;

– Infracţiuni de o gravitate uşoara şi medie.

Scopul acţiunilor vizează intimidarea permanentă a personalului şi a unor deţinuţi, obţinerea unor beneficii de orice natură, uşurarea pedepsei, evitarea responsabilităţii.

Pacientul recidivist (Rechinul)

– Vârsta peste 35 ani;

– Provenienţa socială-precară;

– Familii dezorganizate;

– Educaţie redusă;

– Multirecidivist;

– Infracţiuni fără violenţă;

– Pervers la limita regulamentului;

– Trecerea pedepsei este reprezentată de trecerea cât mai plăcută a detenţiei;

– Adaptarea vieţii carcerale ca viaţă personală, intimă;

– Dezvoltarea şi revenirea la unele relaţii de prietenie;

– Revederea anturajului;

Spitalul penitenciar reprezintă un stil de viaţă, de aceea îşi doreşte să stea cât mai mult spitalizat, se simte protejat şi ocrotit în spital, simte că îşi poate crea un rol permanent în a fi pacient; îşi agravează simptomatologia simulată sau provocată mai ales când se apropie ziua externării;

– Neadaptat la viaţa liberă;

– Participă la numeroase programe de reeducare;

– Evită munca şi simulează permanent boli şi diverse afecţiuni sau conduite;

– Autoagresiunea este rară;

– Cunoaşterea tipurilor de persoane private de libertate necesită o muncă de investigare şi perfecţionare a acesteia.

Cauzele si limitele unor astfel de caracterizări se datorează faptului că există unele elemente caracteristice specific carcerale cum ar fi:

– duplicitatea comportamentală, simularea;

– decalajele între judecată şi conduită;

– conduitele impulsive şi iraţionale;

Influenţabilitatea

– stilul de viaţă carceral;

– aderarea la grup şi subcultura acestuia;

– sănătatea fizică şi psihică.

În concluzie, putem spune că orice boală are şi o latură psihică, generând anumite trăiri subiective şi în acelaşi timp putem spune că multe boli sunt produse şi declanşate de factori emoţional-afectivi. De aceea, în tratarea oricărei boli, trebuie să luăm în seamă atât aspectul psihic, cât şi cel organic.

Bibliografie

1. Mureşan-Chira, G. (2007). *Încarcerarea între universal şi individual – abuzatorii sexuali,* Editura Limes, Cluj-Napoca
2. Mureşan-Chira, G. (2008). *Conduitele de risc în detenţie. Fundamente teoretice*, Casa Cărţii de Ştiinţă, Cluj-Napoca
3. Tudose, C. (2000). *O abordare modernă a psihologiei medicale.* Bucureşti. Editura Infomedica
4. Jeican, R. (1995). *Psihiatrie. Semne, simptome şi sindroame.* Cluj-Napoca, Editura Casa Cărtii de Ştiinţă
5. Florian, G. (1996) *Psihologie penitenciară.* Bucureşti. Editura Oscar Print

EFICIENȚA PERSONALĂ ȘI IMPLICAȚIILE MANAGERIALE

Olimpia Chende*

Lucrarea de față reprezintă câteva din aspectele identificate în cadrul activității de evaluare psihologică a cadrelor.

Datele prezentate în această lucrare provin de la cadrele militare care ocupă funcții de comandă la nivelul grupei/plutonului, adică prima treaptă ierarhică.

Am pornit de la premisa că trebuie să existe anumite diferențe legate de autopercepție și că aceste diferențe sunt notabile. De asemenea, am dorit să verific dacă atingerea performanțelor profesionale implică și o autopercepție mai bună.

Am considerat util acest demers deoarece eficiența managerială este influențată și de eficiența personală abordată multifactorial.

I. Noțiuni generale despre eficiență

1. Argumentul lucrării – Aspecte legate de management

Managementul este o funcție profesională care înseamnă a conduce, într-un context dat, un grup de persoane care au de atins un obiectiv comun, în conformitate cu finalitățile organizației din care fac parte. Această funcție profesională este o activitate practică pentru exercitarea căreia sunt necesare cunoștințe și abilități specifice, tehnice și relaționale.

Se exercită cu și asupra altor persoane (colegi, colaboratori, superiori ierarhic), deci nu este o meserie solitară și se învață nu numai în scoală, fie ea universitate de management, ci mai ales în contact cu terenul, cu practica.

În lucrarea de față vom surprinde câteva aspecte legate de *managementul operațional,* domeniul de activitate care asigură funcționarea cotidiană a organizației (acțiune pe termen scurt).

Orice persoană care deține o funcție de comandă trebuie să își asume sarcini operaționale și strategice. Subiecții acestui studiu sunt cadre militare cu funcții de comandă – nivel 1 și care conduc o grupă în care nu mai există și alte nivele interne de conducere, iar sarcinile acestora sunt preponderent operaționale.

---

* Inspectoratul de Jandarmi Județean Sălaj

2. Eficiența – definirea conceptului

Definită succint, *eficiența* este realizarea obiectivelor stabilite, utilizând acceptabil resursele avute la dispoziție. Întâlnim, de asemenea, termenul de *eficacitate* care surprinde eficiența alături de adaptabilitate.

În activitatea organizațională, întâlnim mai multe tipuri de eficiență, dintre care amintim: eficiența personală, eficiența interpersonală, eficiența grupală și evident eficiența organizațională (Zlate M.).

În lucrarea de față am apreciat că există o reacție în lanț care duce la succesul managerial, deci la succesul organizației. Această reacție în lanț este generată de eficiența personală care determină eficiența interpersonală, generând reacții de grup, deci eficiență grupală. Iar în final putem aprecia că succesul grupurilor determină succesul organizației.

Abilitatea de a-i face pe oameni să muncească **cu tine și pentru tine**, pe scurt, arta motivării celorlalți în legătură cu scopurile comune este esențială pentru succesul oricărui lider formal.

Problema eficienței este interesantă pentru lideri formali în măsura în care ei își pun următoarele întrebări:

- ce îi stimulează pe angajați în îndeplinirea obiectivelor organizației?
- cum se poate obține un anumit comportament din partea angajaților?
- cum pot fi menținute comportamentele dezirabile ale angajaților?

Apreciez că aceste întrebări sunt binevenite pentru orice persoană care ocupă o funcție de comandă și conduc spre dezvoltarea continuă a fiecăruia, în scopul activării managementului transformațional, atât de necesar în etapele pe care le traversăm.

3. Eficiența personală

Putem afirma că eficiența personală constă în modul în care individul își controlează propriile resurse și în rezultatele pe care le obține. Dacă resursele implicate în realizarea obiectivelor vor fi minimale iar rezultatele obținute maximale, putem vorbi despre o eficiență personală crescută.

Pentru studiul de față am pornit de la teoria propusă de Guy Missoum. Autorul consideră că eficiența, reușita personală este determinată de trei factori: 1) *potențialul psihologic* – concretizat într-o serie de capacități ale individului: prelucrarea informațiilor, gestiunea emoțiilor, relațiile personale optime, disponibilizarea energiei și dinamism comportamental; 2) *training-ul mental* – definit ca ansamblul modalităților prin care individul își dezvoltă propriile resurse; 3) *strategii mentale* – prin care se asigură pregătirea și gestiunea eficientă a acțiunilor și permanența lor.

Am ales pentru o analiză mai detaliată factorul *„potențial psihologic"*. Acesta a fost identificat prin scale referitoare la: autopercepția reușitei,

inteligență emoțională, factori generatori de stres și modalități de manifestare a stresului.

II. Planul cercetării și desfășurarea ei

2.1. Obiective

OBIECTIVUL PRINCIPAL îl constituie identificarea unor aspecte psihologice care influențează benefic actul de comandă.

2.2. Ipoteze

1) Există diferențe în modul de percepție a eficienței personale în funcție de vârsta subiecților

2) Există diferențe în intensitatea stresului identificat, în funcție de vârstă

3) Există diferențe în modul de percepție al inteligenței emoționale, în funcție de vârstă

2.3. Lotul experimental:

Studiul s-a efectuat pe un lot cuprinzând 10 de subiecți între 24 și 35 de ani. Subiecții sunt angajați la IJJ Sălaj, cadrele militare care ocupă funcții de comandă la nivelul grupei/plutonului, adică prima treaptă ierarhică.

2.4. Metode și instrumente folosite

Pentru colectarea datelor am utilizat

- Anamneza
- Scale despre

  – *Autopercepția eficienței*

  – *Inteligența emoțională*

  – *Nivelul stresului, factori generatori ai stresului*

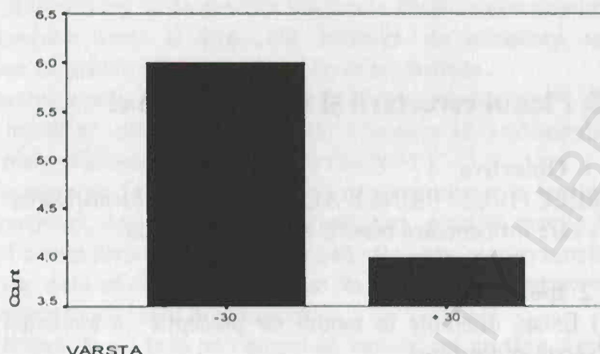
Aceste probe au fost aplicate în cursul evaluărilor psihologice periodice efectuate de către psihologul unității, constituindu-se în material de analiză cantitativă și calitativă.

În aprecierea rezultatelor s-au luat în considerare și răspunsurile furnizate de către subiecți în cadrul interviurilor psihologice.

2.5. Rezultatele obținute și interpretarea lor

Ipoteza 1 – *Există diferențe în modul de percepție a eficienței personale în funcție de vârsta subiecților* .

Graficul nr. 1 – vârsta subiecților



Vom considera ipoteza confirmată dacă diferențele identificate între cele două grupe de vârstă vor fi semnificative din punct de vedere statistic.

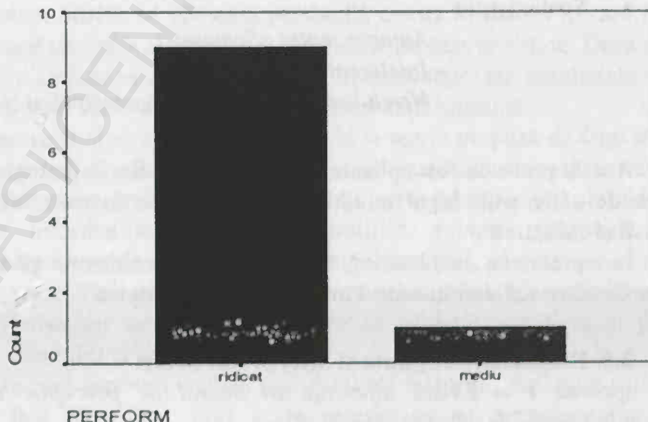
Ipoteza a fost infirmată, deoarece nu există diferențe semnificative statistic între cele două grupe de subiecți.

Argumentare statistică

Testul de corelație efectuat indică un coeficient de corelație r=o,408 la un prag semnificativ de 0, 242. Valoarea coeficientului de corelație este medie, de aceea putem spune că legătura dintre vârsta subiecților și autopercepția eficienței nu este relevantă.

Dintre subiecții participanți, 9 au apreciat că eficiența manifestată de ei în diverse situații este ridicată. Un singur subiect a apreciat că a dovedit o eficiență medie în rezolvarea unor probleme cu care s-a confruntat.

Graficul nr. 2 – Autoperceperea eficienței



Ipoteza 2 – *Există diferențe în intensitatea stresului identificat, în funcție de vârsta subiecților.*

Ipoteza a fost infirmată, deoarece nu există diferențe semnificative statistic între cele două grupe de subiecți.

Argumentare statistică

Testul de corelație efectuat indică un coeficient de corelație r=o,356 la un prag semnificativ de 0, 312. Valoarea coeficientului de corelație este medie, de aceea putem spune că legătura dintre vârsta subiecților și intensitatea stresului nu este relevantă.

Dintre subiecții participanți, 9 au apreciat că suportă un stres de intensitate slabă. Doar un singur subiect a apreciat că suportă un stres de intensitate medie.

Studiul a mai identificat principalii factori care generează stresul. În ordinea frecvențelor, aceștia sunt:

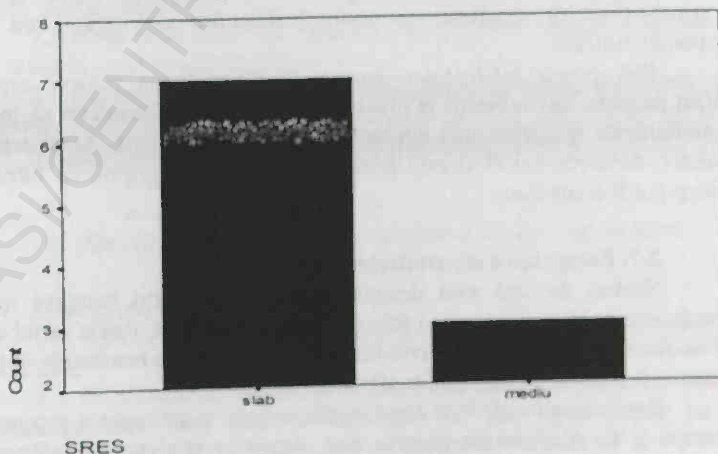
- Alți factori – 5 alegeri;
- Serviciul – 4 alegeri;
- Situația materială – 1 alegere.

De asemenea, s-au identificat și principalele modalități prin care se manifestă stresul. S-au obținut următoarele categorii și frecvențe:

- Oboseală – 5 alegeri;
- Alte manifestări – 2 alegeri;
- Îngrijorare – 2 alegeri.

Coeficientul de corelație între vârstă și modalitățile de manifestare ale stresului este foarte mic, r=0, 289 deci nu are nici o importanță statistică.

Graficul nr. 3 – intensitatea stresului perceput



Ipoteza 3 – *Există diferenţe în modul de percepţie al inteligenţei emoţionale, în funcţie de vârstă.*

Ipoteza a fost infirmată, deoarece nu există diferenţe semnificative statistic între cele două grupe de subiecţi.

Argumentare statistică

Testul de corelaţie nu a putut fi realizat deoarece valoarea inteligenţei emoţionale identificate de către toţi subiecţii a fost aceeaşi – toţi s-au perceput ca având o inteligenţă emoţională ridicată.

2.6. Comentarii psihologice – analiza unor cazuri

Autopercepţia eficienţei. Subiectul care a obţinut valoarea medie la eficienţa percepută face parte din categoria celor de peste 30 de ani. A obţinut, de asemenea, şi un scor mediu la intensitatea stresului. Apreciez că aceste rezultate sunt specifice anilor de experienţă pe care acest cadru militar îi are şi arată un mod matur de gândire şi analiză a unor situaţii de viaţă profesională şi militară.

De remarcat că toţi ceilalţi subiecţi au apreciat că au o eficienţă personală şi profesională ridicată. Am încercat să explic această situaţie atât prin prisma răspunsurilor dezirabile furnizate de subiecţi cât şi prin vârsta tânără (sub 30 de ani) şi experienţa insuficientă în muncă pe care o au ceilalţi, majoritatea având vechimea pe acest post sub doi ani.

De asemenea, am apreciat pornit de la premisa că eficienţa percepută de aceştia nu va fi de nivel ridicat, deoarece acest lucru ar presupune implicare deosebită în toate activităţile profesionale şi evident, menţinerea la acest nivel.

Intensitatea stresului. Se remarcă frecvenţa ridicată a alegerilor ce indică „stres scăzut". Acest aspect îl apreciez atât prin prisma vârstei subiecţilor cât şi prin climatul organizaţional optim desfăşurării activităţilor fără tensiuni emoţionale ridicate.

Perceperea inteligenţei emoţionale. Aprecierea acestui aspect s-a realizat de către toţi subiecţii la nivelul maxim, toţi au considerat că manifestă comportamente specifice unei inteligenţe emoţionale ridicate. Acest aspect este dubitativ, deoarece există situaţii profesionale în care răspunsurile furnizate de subiecţi pot fi combătute.

2.7. Perspective ale studiului

Studiul de faţă este desigur, minimal atât prin numărul redus de subiecţi care au participat, cât şi prin scalele aplicate. Dar, datele astfel obţinute au fost discutate şi în cadrul interviului şi suprapuse peste rezultatele obţinute la evaluarea profesională realizată la sfârşitul de an.

Revin asupra ideii că acest studiu a dorit o măsurare a autopercepţiei eficienţei şi nu a eficienţei propriu zise, deoarece eficienţa se măsoară după

criterii distincte, de genul atingerea obiectivelor propuse, calitatea şi cantitatea misiunilor executate, utilizarea eficientă a mijloacelor şi a resurselor avute la dispoziţie, lucrul cu oamenii şi nu în ultimul rând interesul pentru pregătirea continuă şi pentru adaptabilitatea în muncă.

Studiul nu realizează nici o modalitate de predicţie comportamentală a subiecţilor investigaţi, dar în viitor s-ar putea dezvolta şi din acest punct de vedere deoarece comportamentul managerial eficient este ceea ce doreşte de la un lider şi constituie un punct de plecare deosebit de eficient în realizarea eficienţei grupale şi organizaţionale.

III. ANEXE

În această pagină veţi găsi câteva enunţuri despre diferite aspecte legate de viaţa dvs. profesională şi personală.

Pentru fiecare situaţie expusă, acordaţi un punctaj de la **1 la 10,** pe o scală în care **1** are valoarea cea mai mică şi **10** valoarea cea mai mare.

Autopercepţia eficienţei

1. Dacă insist, reuşesc să îmi rezolv problemele personale.
2. Chiar dacă cineva mi se opune, găsesc mijloacele pentru a obţine ceea ce vreau
3. Îmi este uşor să persist în îndeplinirea scopurilor mele.
4. Am încredere că mă pot descurca eficient în situaţii neaşteptate.
5. Datorită abilităţilor mele reuşesc să gestionez situaţiile imprevizibile.
6. Pot să rezolv cele mai multe dintre problemele apărute, dacă investesc efortul necesar.
7. Rămân calm când mă confrunt cu dificultăţi, deoarece mă pot baza pe capacităţile mele de soluţionare.
8. Când mă confrunt cu o problemă găsesc de obicei mai multe soluţii de rezolvare.
9. Când sunt într-o situaţie dificilă ştiu ce am de făcut.
   a. în viaţa profesională
   b. în viaţa personală
10. Apreciez că sunt pregătit să fac faţă situaţiilor neprevăzute.

Inteligenţă emoţională

1. Rareori mi se întâmplă să mă mire reacţiile emoţionale ale celor din jurul meu.
2. Nu trebuie ca cealaltă persoană să-mi spună ce părere are despre o propunere pe care i-am făcut-o, deoarece îmi dau seama doar pe baza schimbărilor ce apar la nivelul feţei, privirii sau gesturilor sale.

3. Rareori le solicit explicaţii suplimentare celor din jur, deoarece înţeleg extrem de uşor cum se simt şi care sunt motivele lor profunde.

4. Colegii şi prietenii mă apreciază pentru faptul că le este foarte uşor să-mi împărtăşească problemele pe care le au, deoarece se simt înţeleşi şi susţinuţi de mine.

5. Adesea este nevoie doar de o privire ca să îmi dau seama în ce fel aş putea ajuta pe cineva.

6. Îmi place să descopăr ce se ascunde în mintea şi sufletul altor persoane, aşa că îi observ atent pe ceilalţi.

7. Chiar dacă am puncte de vedere diferite, cel mai adesea înţeleg şi accept reacţiile celor din jur.

8. Rareori mi s-a reproşat faptul că m-aş concentra excesiv asupra problemelor cu care mă confrunt, uitând de cei din jurul meu.

9. Chiar dacă intru pentru prima oară în contact cu un grup de persoane, îmi este uşor să identific cine este liderul şi care sunt celelalte roluri.

10. Atunci când am de rezolvat o problemă, identific rapid persoana care m-ar putea pune în legătură cu decidentul şi ştiu exact cum să-i prezint situaţia astfel încât să obţin sprijinul său.

11. Îmi este uşor să înţeleg care sunt forţele emoţionale ce influenţează reacţiile colegilor sau prietenilor mei.

12. Rareori mi se întâmplă să fiu plimbat de la o persoană la alta până când îmi rezolv o problemă.

Stres şi performanţă

1. Locul meu de muncă nu îmi convine, nu corespunde dorinţelor şi aşteptărilor mele.

2. Atribuţiile profesionale pe care le am nu constituie o sursă de satisfacţie.

3. Suport suprasarcini profesionale frecvente sau permanente.

4. Apreciez că există o ambianţă puternic competitivă în cadrul detaşamentului/serviciului (prin raportare la colegii care au atribuţii similare prevăzute în fişa postului).

5. Mă confrunt cu situaţii profesionale pe care le apreciez stresante.

6. Enumeraţi aceste situaţii în funcţie de dificultatea lor, începând cu cea mai dificilă /stresantă.

7. Desfăşor multe activităţi extraprofesionale care sunt sursă de oboseală sau de tensiune psihică.

8. Am tendinţa de a nu fi mulţumit de ceea ce am făcut eu sau alţii.

9. Am deseori stări de deprimare legate de rolul meu profesional.

10. Observ la mine următoarele manifestări fizice, apărute ca urmare a stresului: probleme cu somnul, dureri, migrene, alergii, tulburări digestive, disfuncţionalităţi diverse sau chiar boli mai grave.

Concluzii despre *MANAGEMENTUL STRESULUI*

Sarcină: Marcați cu „x" caseta/casetele care vă reprezintă alegerea

1. *Factorii care vă cauzează stres:*

Serviciul___familia_prietenii___situația materială____altele_____

2. *Cum identificați că treceți printr-o situație stresantă?*

Îngrijorare___oboseală___simptome fizice__insomnie___altele___

3. *Ce faceți pentru combaterea stresului?*

Relaxare____mişcare/sport_____evitarea problemei_____rezolvarea problemei____discuții____stabilirea altor priorități___altele _________

Bibliografie

1. Cole, G.A. (2000) – *„Managementul personalului"*, CODECS, Bucureşti;
2. Deaconu, Alecxandrina (2004) – *„Factorul uman şi performanțele organizației"*, Editura ASE, Bucureşti;
3. Johns, G. (1998) – *„Comportament organizațional"*, Editura Economică, Bucureşti;
4. Lungu, O (1999) – *„Ghid introductiv pentru SPSS"*, Editura Univ. „Al. I. Cuza", Iaşi
5. Pitariu,H. (2000) – *„Managementul resurselor umane. Evaluarea performanțelor profesionale"*, Editura All Beck, ediția a II-a revăzută şi adaugită, Bucureşti;
6. Pitariu, H. (2006) – *„Proiectarea fişelor de post, evaluarea posturilor de muncă şi a personalului"*, Editura Irecson, Bucureşti;
7. Ticu, C. (2004) – *„Evaluarea psihologica a personalului"*. Editura Polirom, Iaşi;
8. Zlate, M. (2004) – *„Tratat de psihologie organizațional-managerială"*. Editura Polirom, Iaşi.

ELEMENTE DE REPREZENTARE SOCIALĂ A POLIȚIEI ROMÂNE

Alina Ciabuca*

Prezenta cercetare reprezintă o încercare de a analiza modul în care societatea civilă „vede" poliția, un studiu asupra reprezentării sociale a poliției din perspectiva comunității. Atenția noastră s-a focalizat pe relevarea conținutului și organizării interne a RS a Poliției, urmărind totodată și identificarea unui model predictiv care să permită estimarea încrederii populației în poliție. Demersul întreprins a reliefat conturarea unei reprezentări sociale destul de nuanțate a instituției, cu posibilitatea polarizării în două direcții (pozitivă/negativă), precum și existența unor variabile predictorii care să permită anticiparea gradului de încredere a comunității în poliție.

I. Introducere

În condițiile schimbărilor de după decembrie 1989, în România s-au produs o serie de modificări atât în plan politic, socio-economic, dar și instituțional. Astfel, în noul context creat se mai adaugă o filă la traseul istoric deja străbătut de instituția poliție, de la apariția ei și până în prezent, printr-o reorganizare a acesteia marcată de revenirea, în 1990, la denumirea de poliție și la îndeplinirea rolului fundamental și de drept deținut înainte de 1944 (acela de a asigura ordinea internă, siguranța națională, liniștea publică și a veghea la respectarea prevederilor legale în vigoare). S-a reinnodat astfel o tradiție întreruptă în perioada comunistă, astfel că, una dintre principalele mutații rezultate din schimbările produse în societatea românească o constituie modificarea mentalității, făcându-se trecerea de la o instituție cu rol determinant represiv la una cu rol determinant suportiv, precum și de la o mentalitate de „milițian" la una de „polițist".

De asemenea, structura organizatorică a suportat modificări, prin trecerea de la o structură de tip militar la una de tip civil, marcând demilitarizarea poliției din 2002.

Cum însă, în orice proces de schimbare, factorul timp este primordial în asimilarea și acceptarea acesteia de către toți actorii sociali implicați,

---

* IPJ Constanța

considerăm că perioada scursă până în prezent a permis o structurare a modificărilor parcurse, generând noi orientări atitudinale spre instituţie şi lucrătorii ei. De asemenea, această schimbare ar trebui să se reflecte atât în mentalitatea funcţionarilor instituţiei, cât şi în cea a beneficiarilor serviciilor, care sunt, uneori, poate, excesiv cantonaţi într-o imagine depăşită.

Acesta este contextul care ne determină să apreciem oportună întreprinderea unei analize asupra modului în care societatea civilă „vede" poliţia, asupra reprezentării sociale a instituţiei şi atitudinii cetăţenilor în raport cu lucrătorii de poliţie. Ne vom concentra atenţia asupra identificării conţinutului şi structurii RS, precum şi a verificării centralităţii, concomitent cu încercarea de identificare a unui model predictiv care să permită estimarea imaginii poliţiei în societatea civilă.

II. Conceptul de reprezentare socială şi definirea acestuia

Noţiunea de reprezentare socială a fost introdusă în psihologie de Serge Moscovici, începând cu 1961, prin publicarea rezultatelor unei anchete celebre asupra reprezentărilor psihanalizei în mediile sociale franceze. Moscovici a reinterpretat conceptul durkheimian de reprezentare colectivă şi i-a conferit o nouă valoare. În opoziţie cu acesta, reprezentarea socială este considerată o realitate dotată cu o structură internă, supusă mişcării, transformării, evoluţiei. Ea este mai degrabă un fenomen palpabil, real decât un concept. Dacă la Durkheim reprezentarea colectivă cuprindea ştiinţa, religia, modurile timpului şi spaţiului, tradiţiile, sentimentele şi credinţele (de fapt, întreaga producţie ideatică a omenirii), noua dimensionare susţine caracterul specific, omogen şi unitar al reprezentării. Reprezentarea socială este un fenomen real şi nu unul imaginar, iar studiul ei implică un statut epistemic, un domeniu de cercetare, metode specifice şi legităţi de funcţionare. Deşi fondatorul teoriei RS, Serge Moscovici, s-a abţinut să formuleze o definiţie exhaustivă şi definitivă, pentru a permite conceptului său să evolueze şi să se dezvolte, el prezintă reprezentarea socială ca pe un sistem de valori, idei, cunoştinţe şi practici relative la obiecte, aspecte sau dimensiuni ale mediului social care permit nu numai stabilirea cadrului de viaţă al indivizilor şi grupurilor, dar constituie în mod egal un instrument de orientare a percepţiei situaţiei şi de elaborare a răspunsurilor (Capozza, Falvo, Robusto, Orlando, 2003).

Deşi există o multitudine de definiţii date reprezentărilor sociale din 1961 şi până astăzi, noţiunea, după cum observa W. Doise (Curelaru, 2001), este însă polisemică şi scapă adesea unei definiri precise. Reprezentarea socială permite, în esenţă, înţelegerea vieţii cotidiene şi racordarea conduitei noastre la viaţa colectivă. Cum însă definirea cadrului teoretic se realizează în termeni destul de generali, poate constitui o problemă pentru o cercetare riguroasă a obiectului reprezentării.

Printre aspectele care contribuie la menținerea acestei situații și la persistența dificultăților în clarificarea cu exactitate a noțiunii, stau în special complexitatea teoriei și dinamica ei rapidă, slaba definire a câmpului de cercetare, situarea la intersecția unor științe, precum și multitudinea metodelor de abordare. Astfel, reprezentarea socială cuprinde o infinitate de aspecte, de elemente extrem de diverse, care sunt studiate separat în psihologia tradițională: elemente cognitive, ideologice, credințe, norme, valori, opinii, atitudini, imagini etc. Apoi, există o serie de probleme determinate de incertitudinea granițelor ce separă reprezentarea socială de alte concepte înrudite, cum ar fi opiniile, atitudinile, cognițiile sociale, percepțiile sociale etc. De asemenea, poziția ei mixtă, la încrucișarea unor concepte sociologice cu altele, psihologice, după cum observa Moscovici (1976), face ca fenomenul să fie greu de definit. El intră atât în sfera socialului, cât și în psihologic, folosindu-se, astfel, metode și cadre teoretice din ambele științe. Există, de altfel, o diversitate de metode de abordare, atât de culegere a datelor și de prelucrare statistică, cât și de interpretare. Deși, Doise și colaboratorii săi au reușit, în lucrarea lor din 1993, să treacă în revistă posibilitățile oferite de analizele statistice în prelucrarea datelor și să clarifice o serie de aspecte metodologice, materialul a fost întâmpinat cu numeroase critici.

În cei patruzeci de ani care au trecut de la apariția sa, conceptul s-a maturizat, a căpătat forță, amploare; s-au făcut clarificări, precizări, delimitări. Însăși teoria, ca atare, a suferit divizări. Astăzi se vorbește despre cel puțin două abordări diferite ale câmpului de studiu. Pe de o parte, s-a conturat o orientare structurală (Abric, 2007), care pune accept pe ideea de consens și, pe de alta o abordare bazată pe principiile organizatoare de luări de poziție, inițiată de cercetătorii elvețieni și care se fundamentează pe ideea diferențelor în conținuturi ale structurii câmpului reprezentațional (Clemence, 2007).

În conformitate cu abordarea structurală organizarea RS are la bază un dublu sistem. Sistemul central este social determinat, influențat de condițiile istorice, sociologice și ideologice și constituie baza socială și colectivă a reprezentării sociale, definind omogenitatea unui grup. Nodul central este elementul în jurul căruia se organizează orice reprezentare, fiind constituit din unul sau mai multe elemente care îi conferă o semnificație proprie. Sistemul periferic, pe de altă parte, este strict dependent de trăsăturile individuale și de context și este mai flexibil decât nucleul central, fapt pentru care conferă posibilitatea de a integra diverse practici sau informații. Cele două componente funcționează ca o entitate în care fiecare are un rol specific, complementar celeilalte.

Sintetizând, conform abordării structurale, reprezentările sociale sunt alcătuite din elemente non-negociabile (nucleul), caracterizate de stabilitate și rezistență, în jurul cărora gravitează elementele periferice, subiect de negociere și comunicare inter-individuală.

În ceea ce priveşte perspectiva socio-dinamică, reprezentarea socială nu apare ca simplă descriere a conţinutului cunoaşterii, ci ca un mod de funcţionare socio-cognitivă (Doise, 1990 în Molinari, Emiliani, 1996) fundamentată pe supoziţia că individul este un actor inserat social, tocmai această incluziune socială determinând specificul psihosocial al noţiunii.

Există astăzi tendinţe unificatoare, precum cea a modelului bi-dimensional elaborat de Moliner (1995), care susţin faptul că luate în sine, fiecare din cele două abordări nu poate descifra în totalitate compoziţia şi natura RS: perspectiva socio-dinamică nu ia în considerare funcţia generatoare şi organizatoare a elementelor centrale, în timp ce abordarea structurală, care nu ancorează structura cunoaşterii în dinamica socială, se focalizează cu precădere pe aspectele statice şi descriptive ale reprezentărilor.

III. Metodologia cercetării

Principalul obiectiv al prezentei cercetări, ca parte a unui studiu mult mai complex, îl constituie relevarea conţinutului şi a structurii, organizării interne a RS a Poliţiei. Totodată, în plan secund s-a urmărit identificarea unui model predictiv care să permită estimarea încrederii populaţiei în poliţie.

În vederea atingerii obiectivelor enunţate s-a recurs la utilizarea anchetei pe bază de chestionar privind reprezentarea socială a poliţiei şi poliţiştilor (denumit RSP), care cuprinde atât itemi de tip deschis, destinaţi acumulării de informaţii, cât şi itemi cu răspunsuri prestabilite. De asemenea, în cadrul chestionarului se regăsesc şi itemi construiţi după metoda asociaţiei libere de cuvinte, pentru a permite în special evidenţierea conţinutului şi structurii interne a reprezentării.

Chestionarul este construit astfel încât construit astfel încât să atingă cele trei dimensiuni ale RS stabilite de Moscovici (1997): *informaţia, câmpul de reprezentare* sau *imaginea* şi *atitudinea*. Astfel, s-a avut în vedere componenta informativă a reprezentărilor sociale asupra poliţiei, sub aspectul calităţii şi cantităţii cunoştinţelor pe care subiecţii le posedă despre obiectul analizat; aspectele legate de mediul fizic şi social al comunităţii, în scopul identificării gradului în care acestea se află în legătură cu reprezentarea socială a poliţiei, referindu-se cu precădere la coeziunea comunităţii: aici au fost vizate două constructe interrelaţionate, reprezentate de gradul în care cetăţenii consideră că locuiesc într-o zonă prietenoasă, suportivă şi de încredere şi nivelul controlului social informal; relaţia poliţiei cu comunitatea, ca indicator indirect al percepţiei poliţistului de către beneficiari şi a eficienţei activităţii acestuia; problema nesiguranţei cetăţenilor şi teama de criminalitate; existenţa unor contacte sociale anterioare ale respondenţilor cu lucrătorii de poliţie şi totodată iniţiatorii acestor contacte.

După cum am menţionat, în cadrul anchetei s-a utilizat şi metoda asociaţiei libere, şi implicit una dintre tehnicile cele mai frecvent utilizate pentru evidenţierea elementelor unei reprezentări sociale, reprezentată de analiza de prototipicalitate (Verges, 2002). Aceasta implică un proces de evocare liberă, centralitatea reprezentării sociale fiind obţinută prin realizarea unei congruenţe între frecvenţa de apariţie a unor elemente în cadrul discursului şi rangul apariţiei elementelor respective.

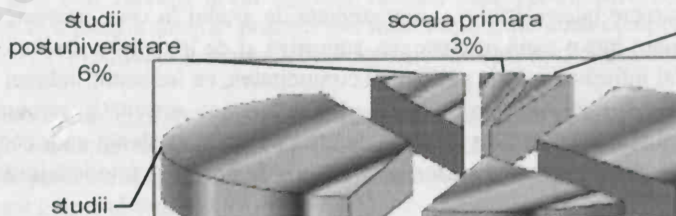
Calitatea fundamentală a metodei o reprezintă faptul că face să apară dimensiunile latente care structurează universul semantic. Pune în evidenţă în special cuvintele care alcătuiesc nodul central, deoarece acestea sunt mai pregnante.

Printre avantajele metodei putem enumera: rapiditatea aplicării, prelucrarea statistică relativ uşoară a datelor, actualizarea unor elemente „mascate" de obicei de producţii discursive, precum şi accesul la producţia spontană a subiectului, deseori modificată de logica şi constrângerile unei emisii discursive (Neculau şi Curelaru, 1999). Dezavantajele se referă la faptul că metoda nu oferă informaţii cu privire la relaţiile dintre termenii asociaţi, nu întotdeauna cuvântul inductor defineşte în mod corect obiectul şi conţinutul reprezentării sociale şi există o slabă determinare a elementelor periferice.

Aşadar, ca metodă de culegere a datelor s-a recurs la asocierea liberă prin folosirea unui singur cuvânt inductor, în baza căruia subiecţilor li s-a solicitat să ofere un număr de cel mult cinci cuvinte şi cel puţin trei asociate cuvântului stimul „poliţist", deoarece instituţia în sine este, în primul rând, reprezentată de lucrătorii ei.

Participanţii la studiu

Odată stabilită natura şi specificitatea obiectivelor, s-a decis efectuarea cercetării pe un eşantion neprobabilist, de convenienţă, alcătuit din 400 de persoane. Datorită unor aspecte legate de invalidarea unor protocoale (de exemplu menţionarea a mai puţin de trei atribute asociate cuvântului inductor), s-a ajuns la un număr de 355 de chestionare valide. Distribuţia, funcţie de gen, reflectă următoarea structură: 55% femei, 45% bărbaţi, iar sub raportul vârstei participanţilor observăm persoane între 18 şi 75 de ani (m=39.3, σ=15.9). În ceea ce priveşte structura eşantionului funcţie de studii, repartiţia apare reprezentată grafic în fig.1.



IV. Analiza şi interpretarea datelor

Pentru atingerea primului obiectiv al cercetării, termenii obţinuţi prin asocierea liberă au fost supuşi unei prime prelucrări şi reuniţi pe baza criteriului tematic (posibilitatea de a forma o categorie), până la obţinerea unor grupuri care se referă în principal la acelaşi aspect. Din grupurile obţinute au fost excluşi termenii cu frecvenţă mică de apariţie (o singură dată). Ulterior, pentru fiecare grup de termeni a fost aleasă o „etichetă", care să reflecte cât mai bine conţinutul categoriei.

În tabelul de mai jos sunt prezentate aceste categorii însoţite de cifre ce indică reprezentativitatea lor la nivelul lotului studiat.

Tabelul 1. Categoriile RS a poliţiei

Categorii	Frecvenţa cuvintelor	Procentul
Competenţa profesională	294	23,4%
Relaţia cu cetăţenii	233	18,5%
(+)	147	11,7%
(-)	86	6,8%
Indicatori morali	174	13,8%
Atitudinea faţă de muncă	145	11,5%
(+)	57	4,5%
(-)	88	7%
Aspecte legate de sfera corupţiei	140	11,1%
Atribuţii	74	5,9%
Incompetenţă profesională	68	5,4%
Elemente fizice (aspect fizic şi însemne specifice profesiei)	48	3,8%
Loialitate	34	2,7%
Eficienţă şi utilitate	23	1,8%
Sfaturi pentru poliţişti	21	1,7%

După cum se poate observa, cele mai multe referiri vizează competenţa profesională, pregătirea şi profesionalismul lucrătorilor de poliţie, prin atribute de tipul: profesionist, pregătit, seriozitate, imparţialitate, promptitudine etc.

Categoria „relaţionarea cu cetăţenii" se conturează ca o dimensiune bipolară, apărând atât referiri favorabile, pozitive, cât şi de tip negativ. Se pare însă că preponderenţa atributelor de tip pozitiv este superioară celor din subcategoria secundă. Printre cuvintele cu frecvenţa cea mai ridicată se numără: respectuos, sinceritate, înţelegător, sociabil/comunicativ etc., pe de o parte, şi aroganţă, îngâmfare, lipsa de respect, pe de cealaltă.

Un loc important în producţia verbală a subiecţilor îl ocupă şi termenii referitori la o serie de aspecte de ordin moral, printre care: corectitudine, cinste/onestitate, moralitate etc.

Asemenea categoriei „relaţia cu cetăţenii" şi „atitudinea faţă de muncă" se conturează bipolar: latura pozitivă conţine atribute precum: responsabilitate, perseverenţă, ambiţie, conştiinciozitate etc., în timp ce latura negativă, termeni ca: indiferenţă, neseriozitate, temere, lene etc. De precizat că, în imaginea subiecţilor, atitudinea negativă faţă de muncă a poliţiştilor apare superior conturată comparativ cu aspectele pozitive.

Un element deloc neglijabil, mai ales prin frecvenţa ridicată de apariţie, îl constituie aspectele legate de corupţie. În cadrul acestei categorii, menţionaţi frecvent sunt termeni precum: corupt, corupţie, şpagă (reuniţi generic sub termenul „corupţie"), alături de alte atribute, de tipul: incorect, influenţabil, necinstit.

Cum era de aşteptat, există o categorie tematică ce se referă la atribuţiile lucrătorilor de poliţie, sau mai bine spus la informaţiile subiecţilor asupra acestui aspect (apără legea şi cetăţenii, combate infracţionalitatea, activităţi preventive, supravegherea traficului etc.).

O altă categorie se conturează în jurul termenilor privind insuficienta pregătire profesională şi incompetenţa lucrătorilor de poliţie: incompetent, ineficient, nepregătit, incultură etc., în timp ce o serie de termeni vizează aspecte legate de latura fizică a lucrătorilor de poliţie, cât şi de însemnele fizice ale profesiei (uniforma). Astfel, legat de apariţia fizică este precizat un singur atribut negativ (gras/supraponderal), restul evidenţiind aprecierea subiecţilor (prezentabil, atletic, înalt etc.).

În pondere mai mică apar cuvinte grupate în clasele „loialitate" (încredere, sacrificiu, dăruire, loialitate) şi „utilitate" (important, util).

Ultima categorie are în vedere termenii referitori la sfaturile pe care subiecţii le oferă poliţiştilor, printre aceste majoritatea vizând respectarea legii şi corectitudinea (să respecte legea, să fie corect, cinstit, imparţial etc.)

În continuarea, în scopul rafinării analizei şi implicit al identificării nucleului central şi a elementelor periferice ale reprezentării sociale, termenii liber asociaţi de către subiecţi au fost analizaţi prin încrucişarea celor două criterii posibile de realizare a prototipurilor: cel al frecvenţei de apariţie şi cel al rangului de apariţie, prin utilizarea software-ului Evoc 2000.

Tabelul 2. Structura internă a RS a poliției funcție de rangul de apariție

		După rangul de apariție					
		Rangul mediu					
		<2,5			≥2,5		
Frecvența	≥10	corupție	108	2.185	curajos	43	2.558
		corectitudine	73	2.120	profesionalism	36	2.528
		cinste	33	2.424	imparțial	25	3.280
		seriozitate	33	2.455	arogant	24	2.833
		pregătire prof.	20	2.450	inteligent	19	2.789
		vigilenta	20	2.350	promptitudine	19	2.842
		incompetentă	16	2.125	sinceritate	17	3.353
		prezentabil	14	2.143	eficient	17	2.765
		respecta legea	14	2.143	disciplinat	17	2.706
		apărarea cetățenilor	10	1.800	indiferenta	16	3.188
					respectuos	16	3.125
					ințelegător	15	3.067
					gras	14	3.143
					sociabilitate	14	2.786
					responsabilitate	14	2.643
					îngâmfat	13	3.692
					siguranță	12	3.250
					nerespectuos	11	3.364
					subiectiv	11	2.727
					temător	10	3.700
					atletic	10	3.400
					punctualitate	10	3.300
					respect	10	3.000
					neserios	10	2.500
					ineficient	10	2.800
	< 10	încredere	9	2.222	onest	9	2.556
		incoruptibil	8	2.125	impunător	9	2.667
		capabil	7	1.857	prostie	9	2.778
		nesiguri	6	2.000	incultura	8	2.875
		mincinoși	6	2.167	severitate	9	3.333
		dreptate	5	2.400	combaterea infracțiunilor	8	3.000
		devotament	5	1.800	compasiune	8	3.000
					moralitate	8	2.750
					amabil	8	2.625
					nepregătit	8	3.000
					săritor	8	2.875
					realism	8	3.875
					competent	7	3.286
					incapabil	7	2.571
					sacrificiu	7	4.143

			lene	7	3.857
			perseverenta	7	2.857
			calm	6	4.000
			dăruire	6	2.667
			empatie	6	4.000
			hotărât	6	3.333
			iresponsabilitate	6	2.833
			activ	5	3.600
			altruism	5	4.400
			aplica legea	5	2.600
			comunicativ	5	3.800
			influenţabil	5	4.000
			neatent	5	3.800
			obiectiv	5	3.200
			rezolvă conflicte interumane	5	3.200

Astfel, după cum arată datele din tabelul nr. 2 în partea din stânga sus, se situează elementele care, pentru subiecţii chestionaţi, constituie nucleul central al reprezentării, elementul cel mai frecvent indicat fiind corupţia (fr.108, rg.2.18). Totodată, candidate la centralitate, apar şi corectitudinea (fr.73, rg.2.12), cinstea (fr.33, rg.2.42), seriozitatea (fr.33, rg.2.45) şi respectul pentru lege (fr.14, rg.2.21), ca indicatori morali ai poliţiştilor. Pregătirea profesională şi vigilenţa vizează şi ele sistemul central, precum şi asigurarea protecţiei cetăţenilor, ca principală îndatorire a poliţiştilor. Elementul de la nivelul nucleului central care indică nemulţumirea faţă de Poliţie (în afara corupţiei), este cel de incompetenţă (fr.16, rg.2.12).

În partea din dreapta sus, caracterizată de o puternică frecvenţă, dar şi o mai mică prezenţă a termenilor importanţi ca rang de apariţie, apar elemente precum: curajos, profesionist, imparţial, aroganţă, inteligent, promptitudine, etc. Acest conglomerat, care reprezintă periferia cea mai apropiată de nucleul central, ne face să ne gândim la posibilitatea conturării a două tipuri de reprezentare: una favorabilă (prin termeni de tipul: profesionalism, curaj, imparţialitate, inteligenţă, promptitudine, sinceritate, eficienţă, disciplină, respect, înţelegere, responsabilitate, siguranţă, punctualitate, atletic) şi alta negativă (aroganţă/îngâmfare, indiferenţă, lipsa respectului, teamă, subiectivism, neseriozitate, ineficienţă). La fel de interesantă se prezintă şi configuraţia elementelor din interiorul celei de-a treia căsuţe a tabelului, care, în loc să fie în contrast cu informaţiile furnizate de prima periferie, aşa cum se întâmplă de obicei, pare să polarizeze în aceeaşi direcţie.

În ultima căsuţă a tabelului, care reprezintă cea de-a doua periferie a nucleului central, se regăsesc termeni care se referă la atitudinea şi modalitatea

de relaționare a lucrătorilor de poliție cu cetățenii (compasiune, amabilitate, dăruire, empatic, altruist, săritor, comunicativ, obiectivitate – pe de o parte; și impunător, severitate, iresponsabilitate, neatenție, influențabil – pe de alta); este vizată totodată și incompetența personală și profesională a polițiștilor (prostie, incultură, nepregătit, incapabil, leneș), concomitent cu o serie de aspecte legate de atribuțiile profesionale (combaterea infracțiunilor, soluționarea conflictelor interumane) și de modul în care și le îndeplinesc (aplică legea, onest, moral, competent, sacrificiu, perseverent, hotărât, activ, obiectiv).

Din cele prezentate anterior se evidențiază conturarea unei reprezentări sociale a poliției destul de nuanțată, cu multiple elemente, unele chiar contradictorii. Interesant este faptul că, deși ne așteptam să apară (sub imperiul trecutului), cuvântul „milițian" nu s-a regăsit absolut deloc în producția verbală a subiecților. Considerăm că acest aspect poate fi apreciat ca indiciu al detașării de imaginea anterioară, de factură represivă.

Totodată, deși varietatea termenilor este una ridicată, sugerând polaritatea descriptivă (pozitivă/negativă), se pare că ponderea termenilor de tip apreciativ este superioară celor depreciativi. Această remarcă nu trebuie interpretată ca intenție de ignorare sau diminuare a celor din urmă, ci doar de subliniere a pozitivității.

După cum precizam la început, în plan secund am urmărit obiectivul efectuării unei analize de regresie în scopul relevării variabilelor asociate cu încrederea populației în poliției. Acest demers are la bază intenția decelării acelor variabile a căror manipulare adecvată ar putea influența în mod favorabil imaginea instituției în societatea civilă.

În acest sens, având în vedere tipul variabilelor luate în considerare (categoriale, ordinale), s-a procedat la efectuarea unei analize de regresie de tip ordinal, în care variabila criteriu Y o reprezintă „încrederea în poliției" (o variabilă de tip ordinal măsurată de pe scală în Likert în 5 trepte), predictorii (variabilele independente) fiind reprezentați de: *aspectele legate de mediul fizic și social al comunității* (vizând pe o parte aspectele problematice, ca de exemplu: prezența găștilor de cartier, a persoanelor în stare de ebrietate în zona de reședință, etc., iar pe de altă parte coeziunea comunității, prin două constructe interrelaționate: gradul în care cetățenii consideră că locuiesc într-o zonă prietenoasă, suportivă și de încredere și nivelul controlului social informal), *teama de criminalitate* (pe diverse genuri de infracțiuni) și frecvența acestor sentimente, existența unor *contacte sociale anterioare* ale respondenților cu lucrătorii de poliție, *gradul de interes al populației în privința activității poliției și polițiștilor* și *gradul de mulțumire al cetățenilor față de numărul de polițiști* (în patrule auto și pedestre).

În urma prelucrării statistice a datelor cu ajutorul programului informatizat SPSS, prin procedura PLUM a rezultat un model predictiv. Analiza parametrilor modelului relevă posibilitatea de a respinge ipoteza nulă conform

căreia modelul fără predictori este la fel de bun ca şi cel bazat pe predictori (chi pătrat=387,44 p<0,01). De asemenea, rezultatele obţinute indică posibilitatea acceptării paralelismului (chi pătrat=69,12, p>0,05) ceea ce ne permite să apreciem adecvarea modelului. Totodată, acest aspect este susţinut şi de diferenţa nesemnificativă statistic dintre frecvenţa celulelor estimate faţă de cea a celulelor observate (chi pătrat=398.9, p>0,05).

Analiza coeficienţilor modelului relevă existenţa unor variabile predictori situate sub pragul critic de admisibilitate statistică. Acestea vizează aspecte legate de mediul fizic (găştile de cartier, prezenţa persoanelor în stare de ebrietate, existenţa desenelor de tip graffiti şi a gunoaielor în zona de reşedinţă). De asemenea, tot în legătură cu mediul social, dar sub raportul suportivităţii şi încrederii în membrii comunităţii, apare şi ideea spiritului civic şi unităţii. Alte variabile care par să joace rolul de predictor au în vedere teama de criminalitate, interesul cetăţenilor faţă de activitatea poliţiei, gradul de mulţumire faţă de patrulele de poliţişti şi interacţiunea cu lucrătorii de poliţie.

Deşi acest tip de analiză de regresie nu ne permite estimarea coeficientului de determinare R^2, avem la îndemână o serie de pseudo – R^2 care ne indică faptul că puterea de asociere a acestora cu variabila criteriu este una ridicată (tabelul 3).

Tabelul 3. Puterea asocierii dintre variabilele predictori şi variabila criteriu

Pseudo R^2	
Cox and Snell	.789
Nagelkerke	.850
McFadden	.591
Link function: Logit.	

Aşadar, încrederea populaţiei în poliţie se află în strânsă legătură cu o serie de variabile, după cum urmează: persoanele care se declară deranjate de găştile de cartier şi de gunoaiele din zona de reşedinţă par să aibă o încredere scăzută în poliţie. În ceea ce priveşte teama de criminalitate, persoanele care se tem că ar putea deveni victima unei infracţiuni de furt din/de auto, ori care au avut frecvent teama că li s-ar putea fura vreun bun personal înregistrează scoruri mai scăzute în privinţa încrederii în poliţie. Totodată, se pare că persoanele care nu manifestă interes prea mare faţă de sursele de informare ce tratează subiecte legate de activitatea poliţiei şi-au conturat o imagine mai negativă asupra instituţiei şi lucrătorilor ei. Nu putem afirma în momentul de faţă că insuficienta informare este cauza unei asemenea opinii, dar putem sublinia relaţia dintre cele două variabile.

Alte două variabile asociate încrederii în poliţie vizează gradul de mulţumire al populaţiei faţă de patrulele auto şi pedestre de poliţişti, predictori aflaţi într-o relaţie directă cu criteriul. De asemenea, interacţiunea anterioară cu un lucrător

de poliţie pare să se asocieze cu încrederea în instituţie, însă în manieră negativă. Se pare că în urma interacţiunii cu un lucrător de poliţie, imaginea instituţiei are de suferit. Din punctul nostru de vedere acesta este un aspect care necesită o investigare aprofundată pentru stabilirea motivelor care stau la baza acestei situaţii. Astfel, tipul interacţiunii, contextul sau rezultatul interacţiunii ar putea constitui alternative explicative, fără pretenţia exhaustivităţii.

Revenind la modelul predictiv, se constată că şi o serie de aspecte legate de mediul social se asociază criteriului: persoanele care susţin că se pot baza pe vecini, că vor suna la poliţie dacă observă că se petrece ceva suspect sau că vor primi sprijin de la cei din jur în caz de pericol şi care sunt de părere că în zona în care locuiesc, oamenii se sprijină unii pe alţii, afirmă o mai mare încredere în poliţie decât ceilalţi. Totodată, unitatea comunităţii pare a se asocia şi ea încrederii în poliţie, astfel că persoanele care afirmă că în comunitatea în care trăiesc nu prea există unitate, manifestă un grad de neîncredere sporit în instituţie şi lucrătorii ei.

V. Concluzii

Pornind de la analiza datelor obţinute prin asociaţia liberă, putem aduce în discuţie o serie de aspecte. Deşi primul pas în identificarea elementelor nucleului central al reprezentării a fost făcut, nu putem însă afirma cu certitudine că acestea alcătuiesc nodul central al reprezentării sociale a poliţiei. Le putem numi doar candidatele la acest „titlu", fiind necesară verificarea centralităţii acestor elemente prin metode specifice. Aceasta problemă va face însă obiectul unei cercetări ulterioare.

Stadiul actual al cercetării ne permite să susţinem însă, existenţa unei structuri care are ca elemente centrale: corectitudinea, corupţia, cinstea, pregătirea profesională, seriozitatea şi respectarea legii. Astfel, prelucrările efectuate au relevat o posibilă grupare bipolară a atributelor evocate de participanţii la studiu: pe o parte avem o reprezentare creată în jurul unor aspecte precum corupţia şi incompetenţa profesională – de tip negativ, iar pe de altă parte, una pozitivă, conturată de elemente precum: corectitudinea, cinstea, pregătirea profesională etc.

Această constatare ridică întrebarea dacă putem vorbi sau nu despre reprezentări sociale diferite, funcţie de diverse variabile şi totodată, ne face să apreciem necesitatea efectuării unui studiu mai aprofundat prin luarea în considerare a unor factori diferenţiatori, cum ar fi: tipul contactului sau interacţiunii cu lucrătorul de poliţie, contextul, rezultatul etc. Apreciem că introducerea unor variabile noi ne poate oferi o nuanţare şi implicit o clarificare a acestor aspecte, deschizând noi întrebări şi posibilităţi de studiu.

Totodată, prezenta cercetare a evidenţiat, în manieră modestă, posibilitatea estimării încrederii populaţiei în poliţie pe baza unor variabile

predictori. Astfel, se pare că mai degrabă mediul fizic şi cel social este cel mai puternic relaţionat cu variabila criteriu (aspecte legate comunitatea din zona de reşedinţă: sprijin, încredere, etc. sau aspecte problematice relativ legate de activitatea poliţiei, cum ar fi: prezenţa găştilor de cartier, a persoanelor în stare de ebrietate, a desenelor de tip graffiti sau a gunoaielor), în timp ce teama de criminalitate, deşi are o contribuţie, nu joacă un rol atât de important pe cât ne-am fi aşteptat.

Un aspect ce trebuie subliniat este rolul jucat de gradul de mulţumire al populaţiei faţă de prezenţa în stradă a poliţiştilor, atât în patrule pedestre, cât şi auto, puternic şi direct relaţionat cu nivelul încrederii exprimate. Astfel, se pare că vizibilitatea în stradă este unul dintre elementele centrale şi probabil cu cel mai mare potenţial de a fi controlat de reprezentanţii instituţiei în sine, comparativ cu ceilalţi factori mult mai dificil sau chiar deloc controlabili de poliţie.

Bibliografie

1. Abric, J., (2007), *Analiza structurală a reprezentărilor sociale* în Moscovici, S., Buschini, F., *Metodologia ştiinţelor socioumane*, Editura Polirom, p. 450-471
2. Capozza,D., Falvo,R., Robusto,E., Orlando, A., (2003), *Beliefs about internet: methods of elicitations and measurement*, în *Papers on Social Representations - Textes sur les Représentations Sociales*, Vol. 12, pp. 1.1-1.14
3. Clemence, A., (2007), *Analiza principiilor organizatorice ale reprezentărilor sociale* în Moscovici, S., Buschini, F., *Metodologia ştiinţelor socioumane*, Editura Polirom, p. 472-492
4. Curelaru, M., (2001), *Reprezentări sociale, opinii şi atitudini*, în *Psihologia Socială*, Nr. 8, pp.106-118
5. Molinari, L., Emilliani, F., (1996), *More on the structure of Social Representations: central core and social dynamics*, în *Papers on Social Representations - Textes sur les Représentations Sociales* (1021-5573) Vol. 5 (1), pp. 41-49
6. Moliner, (1995), *A two-dimensional model of social representations", în European Journal of Social Psychology*, Vol. 25, pp. 27-40.
7. Moscovici, S., (1976), *La psychanalyse, son image et son public*, ediţia a 2-a, PUF, Paris.
8. Neculau, A., Curelaru, M., (1999), *Reprezentarea socială a sărăciei – impactul apartenenţei sociale şi al implicării în relaţia de ajutor*, în Neculau, A., Ferreol, G., (coord.) (1999), *Aspecte psihosociale ale sărăciei*, Editura Polirom, pp. 164-177
9. Verges, P., (2002), *Ensemble de programmes permettant l'analyse des evocations*. Evoc2000, Aix en Provence

PERFORMANȚĂ PRIN MOTIVARE

Dumitrașcu Elena*
Cimpu Aura Cristina**

Prezenta lucrare se conturează ca o modalitate de susținere a procesului de conducere fundamentând măsurile privind ameliorarea calității vieții profesionale, creșterea eficacității și eficienței în îndeplinirea atribuțiilor instituționale ale polițiștilor. Lucrarea are un caracter predominant teoretic fiind structurată în două părți: prima parte detaliind aspecte teoretice ale motivației și satisfacției, iar partea a doua subliniind o serie de caracteristici ale resursei umane din IPJ Gorj și recomandări privind adaptarea actului managerial la nevoile personalului.

Partea I – Delimitări conceptuale

Conform definiției unanim recunoscute și acceptate, motivația „exprimă faptul că la baza condiției umane se află întotdeauna un ansamblu de mobiluri – trebuințe, tendințe, afecte, interese, intenții, idealuri – care susțin realizarea anumitor acțiuni, fapte, atitudini. Motivația stabilește mobilurile intense înnăscute sau dobândite ale conduitei unui individ, indiferent că acesta le conștientizează ori nu, sub forma unor cauze externe personalității (excitanți, stimuli care, de obicei, se fac simțiți ca trebuințe) sau cauze interne (în general, idealuri abstracte). Mobilurile sunt, deci cele ce exprimă o prioritate în alegerea comportamentului prin intermediul căruia individul să-și poată asigura deplina motivație. Așadar, motivația apare în rândul factorilor stimulatori interni, îndeplinind multiple roluri, de exemplu, activează și direcționează acțiunile, determinând preferințele pentru anumiți factori externi, în special, și interni, care contribuie la ridicarea nivelului performanței. Motivația rămâne motorul conduitei individului, rațiunea care declanșează faptele, actele și reacțiile, întrucât îi orientează comportamentul. Un organism bine motivat își cheltuiește energia în slujba propriei creativități, dependente de aspirații, așteptări, scopuri, pe de o parte, și de capacitatea nativă de a-și concentra eforturile, eliminând tensiunile interne, spre realizarea obiectivelor, pe de altă parte. Din rândul acestora din urmă, satisfacerea nevoilor și atingerea performanțelor sunt cele mai importante de studiat, deoarece dimensionează psihologia persoanelor

---

* IPJ Gorj
** IPJ Gorj

implicate într-o activitate şi rezultatele fizice, valorice morale... ale actului productiv.

Pot fi destui cei ce apreciază că individul este antrenat numai parţial în munca sa. Alinierea la o astfel de părere-falsă ipoteza - conduce, în mod evident, la o concluzie eronată.

În realitate se probează următoarele axiome psihologice:

Motivarea vizează întregul organism. Deci nu se obţine o sumă a motivării elementelor componente. Alăturarea acestora, totuşi, nu poate reconstitui întregul.

Motivarea apare ca un proces continuu cu trei faze, fundamentale: *declanşarea* (în urma interacţiunii cu stimulii externi), *însuşirea* (pe perioada în care organismul se confruntă cu paralelismul relaţiei dintre muncă şi motivare) şi *împlinirea* (corespunzătoare etapei de satisfacere a nevoilor iniţiale.

Motivarea generează un anumit fel de comportament, aliniat la oricare din fazele de mai sus, deoarece nu se poate întâlni comportament nemotivat.

Însă, ceea ce determină varietatea comportamentelor este percepţia umană. Fiecare individ are propriul său sistem de apreciere a mediului înconjurător şi nu vor exista niciodată doi oameni care să vadă acelaşi lucru, în aceeaşi scală, la aceleaşi coordonate. De altfel, aşa cum mai importantă este soluţionarea conflictului decât învinuirea uneia dintre părţile aflate în confruntare, tot aşa trebuie să ne preocupe, nu „de ce indivizii percep realitatea în mod diferit?", ci „cum putem veni în întâmpinarea lor?". Aici se stabileşte o relaţie de cauzalitate între ceea ce înţelege fiecare că se defineşte prin „lume reală" şi consecinţele incluziunii în aceasta. Motivaţia ca proces central, apare cu dublă semnificaţie: şi de cauză şi de efect. Este cauza manifestării comportamentului şi efectul apariţiei agentului excitator-nevoie, aşteptare, scop, efort, rezultat. Logica analizării relaţiei cauzele impune o abordare treptată, demarându-se studiul cu motivele şi factorii motivaţionali şi sfârşindu-se în momentul realizării feedback-ului – activitatea şi direcţionarea comportamentului, conform nivelului performanţei dinainte stabilit. De aceea, nu se poate opta pentru nici o politică motivaţională, dacă nu se cunoaşte cu exactitate căror cerinţe trebuie să răspundă.

Teoriile nevoilor:

Odată cu H.A. Murray, teoretizarea motivaţiei s-a îmbogăţit cu un nou concept: *nevoile.* Nevoia se percepea ca „un stadiu intern al dezechilibrului sau deficienţei care avea capabilitatea să energizeze sau să smulgă răspunsuri comportamentale. Murray a descoperit circuitul: nevoi nesatisfăcute – comportament în căutare – scop atins (performanţă) – nevoi satisfăcute... – nevoi în deficienţă. Procesul era ciclic.

La A. Maslow, nevoile se prezentau pe o scară, de aceea teoria fundamentată poartă denumirea de *ierahia nevoilor:* nevoile fiziologice şi de securitate – nevoi primare sau inferioare – şi nevoile sociale, de stimă şi de autorealizare – nevoi secundare sau superioare. În viziunea autorului, viaţa se interpretează prin prisma satisfacerii nevoilor.

Opinăm că este normal ca personalitatea umană să nu le considere pe toate egale, ci într-o ordine, stabilind prioritatea, după anumite criterii, care le transformă în obiective de realizat. Aceste nevoi se prezintă sub forma cerinţelor funcţionale. Posibilitatea de satisfacere poate fi privită în mod absolut (dacă acest proces este sau nu realizabil) şi relativ (în funcţie de restricţiile ce apar în faţa modalităţii concrete de satisfacere a nevoii conştientizate).

Revenind la Maslow, el a stabilit că:

• fiecare comportament este dominat şi determinat de nevoile neîmplinite;

• un individ îşi va satisface nevoile sistematic, începând cu cele inferioare şi continuând cu cele superioare;

• întotdeauna, nevoile fundamentale sunt prioritare.

Apreciem că o politică motivaţională bazată pe teoria ierarhizării nevoilor are suport în orice organizaţie – dacă aplicantului îi este lesne să identifice nevoile generale ale indivizilor – însă, în anumite limite. Două exemple sunt sugestive: aceeaşi nevoie poate constitui şi element motivaţional şi frustrare, în funcţie de percepţia persoanei implicate; satisfacerea unei nevoi poate avea valenţe multiple, ca urmare a diverselor stimulente antrenate. Orice manager trebuie să cunoască implicaţiile aplicării în practică a acestei teorii:

• la salarii mici şi condiţii scăzute de securitate, muncitorii îşi pot concentra atenţia asupra satisfacerii nevoilor inferioare. Ei vor valoriza acele aspecte ale muncii care să răspundă cerinţelor organice şi, de obicei, prin recunoaştere materială;

• pe măsură ce relaţiile şefi – subalterni se „îndulcesc", permiţându-le acestora din urmă să aspire la satisfacerea nevoilor de rang superior, motivarea nu mai poate fi doar materială;

• avansarea pe o treaptă ierarhică produce automotivarea; sursa continuă de motivare o reprezintă satisfacerea unei nevoi, care atrage după sine o alta. Niciodată organizaţia nu va mulţumi în termeni de creştere şi de motivare un membru, dar îi va putea permite promovarea, în paralel cu ridicarea continuă a propriei valori a performanţelor.

Şi C.P. Alderfer situează trebuinţele la baza motivaţiei, într-o altă abordare, fundamentând *teoria ERD (ERG)* cu ajutorul a trei categorii de nevoi:

• *nevoile esenţiale* (de supravieţuire şi de reproducere) sunt materiale şi pot fi satisfăcute prin factori de mediu;

• *nevoile relaționale* sau *de apartenență* (implică interacțiunea cu colegii, superiorii/subordonații , familia, prietenii) sunt sociale și satisfacerea lor presupune contactul cu ceilalți;

• *nevoile de dezvoltare* (se traduc prin „a învăța", „a-și îmbogăți potențialul personal" și implicit, „a fi recunoscut și stimat") sunt sub amprenta fiecărui individ și pot fi satisfăcute prin munca în colectiv sau cu contribuții semnificative.

Politica motivațională, bazată pe teoria ERD, este mai bogată în variante decizionale. Spre deosebire de teoria ierarhizării nevoilor, Alderfer considera întoarcerea la nevoile existențiale un exemplu de regresie, concretizat în frustrarea individului. Deci, managerul are la dispoziție posibilitatea obligării persoanei să se păstreze la nivelul nevoilor concrete sau să avanseze spre cele mai puțin concrete.

Teoria ERD permite explicarea satisfacerii concomitente a mai multor nevoi, independent de rangul lor (salariul ridicat antrenează cumpărarea unei locuințe luxoase și frecventarea unui cerc select, care să dezvolte o latură sau întreaga personalitate a individului), pe de o parte, și neîmplinirea unei nevoi superioare, care antrenează satisfacerea mai multor nevoi inferioare, pe de altă parte. În viziunea noastră, pentru ca politica motivațională să se bucure de succes, ea trebuie să situeze în prim plan motivarea pe baza necesităților de dezvoltare, întrucât sunt cele mai imprevizibile și, în același timp, antrenează sigur individul în procesul autodepășirii performanțelor. Satisfacerea acestora se produce simultan cu creșterea responsabilității individuale.

F. Herzberg, în urma unui studiu aplicat economiștilor și inginerilor (ale cărui rezultate le alăturăm într-o manieră simplă, printr-o reprezentare grafică mai mult calitativă decât cantitativă) a simplificat numărul categoriilor determinate ale motivației:

• *factori de igienă* sau *extrinseci* (contextul muncii și relația acesteia cu mediul);

• *factori de motivație, de creștere sau intrinseci* (conținutul muncii).

L. Poter și Lawler au dezvoltat teoria lui Vroom. Modelul care le poartă numele a precizat faptul că nu este inevitabil ca efortul cheltuit să conducă automat la performanță. Intervin în discuție o serie de variabile, precum: valoarea recompensei, percepția efortului și probabilitatea recompensei, efortul abilitatea și trăsăturile de personalitate, percepția rolului, performanța, recompensele intrinseci și extrinseci, recompensele percepute ca echitabile și satisfacția.

Teoria echității i-a oferit lui J.S. Adams posibilitatea de a explica comportamentul salariaților pe baza principiului comparației sociale: cât de greu este dispus un individ să lucreze în comparație cu alții? Raportarea se face între rezultatul real și cel anticipat, dar și între nivelul, atins de eficiența persoanei și

cele ale apropiaţilor. Fiind şi o teorie perceptuală, este privită ca un postulat în care input-urile (educaţia, inteligenţa, experienţa, abilităţile, vârsta, efortul, sănătatea...) modelează comportamentele indivizilor în funcţie de output-uri (referirile colectivităţii la persoana în discuţie).

Considerăm că scopul unei politici motivaţionale îl constituie preîntâmpinarea apariţiei inechităţii, deoarece, întotdeauna, oamenii îşi vor compara recompensele obţinute în urma eforturilor depuse. De aceea, managerii trebuie să nu exagereze, în nici un sens, mărimea şi natura recompenselor, conştientizându-i, în acelaşi timp, pe indivizi de obiectivele, eforturile solicitate şi recompensele acordate. Altfel, lucrătorii pot adopta oricare din comportamentele determinate de inechitate: modificarea efortului sau a rezultatului, deformări cognitive în legătură cu acestea, părăsirea locului de muncă, acţiuni îndreptate asupra altora, schimbarea comparaţiei.

Tabelul 1

Situaţiile pentru care se recomandă aplicarea anumitor teorii motivaţionale

Nr. crt.	Teoria	Noţiunea centrală	Recomandabilă când...
1.	Teoriile nevoilor	▪ nevoile înnăscute sau dobândite	▪ managerul poate identifica nevoile subalternilor şi are disponibilităţile necesare satisfacerii lor ▪ conjunctura economică permite transformarea nevoilor nesatisfăcute, din frustrări în elemente stimulatoare pentru motivarea indivizilor în depăşirea continuă a performanţelor ▪ salariaţii pot percepe evoluţia personalităţilor lor de la stadiul nevoilor existenţiale la cel al nevoilor relaţionale ▪ managerul are abilitatea de a cultiva subordonaţilor interesul pentru conţinutul muncii, reuşind să deplaseze atenţia de la factorii de igienă spre cei motivaţionali
2.	Teoriile	▪ aşteptarea ▪ experienţa ▪ echitatea	▪ lucrătorii cu nevoi de dezvoltare individuală, în special cea de atingere a puterii în ierarhia organizaţională, pot fi separaţi şi antrenaţi diferenţiat în activitate de aceia care preferă munca în echipă ▪ managerul înţelege algoritmul gândirii fiecărui subaltern în parte: conştientizarea dependenţei *efort-efect* şi percepţia responsabilităţii adecvate, respectiv a recompensei cuvenite

			■ superiorul este convins că obținerea performanței depinde de o serie de variabile: probabilitatea obținerii unui anumit cuantum al recompensei, acordat în funcție de implicarea individuală, de rolul executantului în cadrul colectivului... și insuflă subordonaților convingerea că motivarea condiționează realizările ■ se probează, și în prezent, experiența anterioară în ceea ce privește relațiile de așteptare dintre: *eforturi-performanțe-rezultate* ■ se cunoaște contribuția fiecărui angajat, iar managerii știu și pot să-i motiveze material și moral, păstrând echidistanța și respectând principiile recompensării echitabile
3.	Teoria scopurilor	■ finalitatea	■ managerul dezvoltă în gândirea angajaților condiționările obiective; *acceptare – antrenare-scop – intenții-performanțe,* iar comportamentele sunt orientate, în dependență de motivație, spre autodeterminarea scopurilor, cu funcție stimulatoare intrinsecă
4.	Teoria atribuirii	■ diferențiere ■ consens ■ consecință	■ conducătorul cunoaște persoanele care au nevoie de o apreciere externă a nivelului rezultatelor lor, prin exercitarea controlului, dar recunoaște și indivizii cu real simț interior al stăpânirii atribuirii, nefiind dependenți de influența superiorilor pentru a atinge plăcerea îndeplinirii unei sarcini dificile
5.	Teoria întăriri	■ stimulii ■ răspunsul ■ recompensele	■ managerul impune recunoașterea implicării individuale de calitatea performanței atinse în muncă

Fără a avea pretenția de fi prezentat toate posibilitățile psihologice de motivare a salariaților unei întreprinderi, concluzionăm că și performanța individuală (P_i) depinde de motivație (M) – nu numai invers – conform relației: P_I=f(M,C,I), unde C – capacitatea profesională a individului și I – imaginea pe care el însuși o avea despre propriul său rol.

Alăturăm o abordare comparativă a câtorva teorii motivaționale expuse.

Tabelul 2. Comparaţii între teorii motivaţionale

Teoria	Sursa motivaţiei	Suportul empiric	Aplicabilitatea industrială
Teoria nevoilor	Inconştienţă, nevoi înnăscute	Slab: sprijin mic pentru relaţii propuse în funcţie de nevoi	Foarte limitată: nu se poate ghida comportamentul
Teoria echităţii	Reducerea sentimentelor sau tensiunilor cauzate de perceperea inechităţii	*Mixt:* sprijin pentru recompensă inechitabilă şi lipsa sprijinului pentru recompensa cuvenită	Limitată: se fac comparaţii sociale, sentimentul inechităţii reducându-se pe măsura motivării
Teoria aşteptării	Relaţia dintre variabilele: rezultate dorite, performanţă şi efort	*Moderat-puternic:* suport mai accentuat în interiorul subiectului decât în mediul său înconjurător	*Puternică*: deşi nu toate comportamentele sunt conştiente, teoria are baze raţionale
Teoria întării	Recompensarea indivizilor în funcţie de performanţele lor	*Moderat:* aplicarea programului (raţia de întărire) conduce la performanţe superioare în comparaţie cu situaţiile cu raţie variabilă	*Moderată:* comportamentul dependent de contingenţă, pentru anumite tipuri de muncă
Teoria scopurilor	Adoptarea unui comportament direct în atingerea scopurilor	*Moderat-puternic:* Performanţa în cazul orientării spre scop este mai ridicată	*Puternică:* abilitatea de a impune scopuri nu este restrictivă
Teoria motivaţiei instrinseci	Sentimentul competenţei şi autocontrolul venite din performanţa unor sarcini agreabile	*Mixt:* recompense extrinseci şi intrinseci, cele extrinseci nu scad întotdeauna motivaţia intrinsecă	*Foarte limitată:* evidenţă scăzută pentru motivare intrinsecă pe termen lung

Partea a II-a – Principii şi obiective în perfecţionarea resurselor umane

Managementul resurselor umane constituie complexul de activităţi orientate către utilizarea eficienta a personalului unei organizaţii, urmărindu-se atât realizarea obiectivelor acesteia cât şi satisfacerea nevoilor angajaţilor. „Individul, prin structura sa, prin sentimente, mentalitate, cultură, motivaţie, dorinţe şi în special prin conştiinţa de sine, reprezintă marea necunoscută a unui sistem, putând împiedica sau, dimpotrivă, putând potenţa o acţiune, un proces, o activitate. Totodată, prin natura sa de fiinţă sociabilă, omul trăieşte şi acţionează în colectivitate, face parte din anumite grupuri de care se simte mai mult sau mai puţin ataşat, grupuri care la rândul lor interacţionează cu alte grupuri, depinzând de unele şi exercitând influenţe asupra altora. Prin urmare, iniţierea şi desfăşurarea cu succes a activităţilor diferitelor organizaţii depind într-o măsură covârşitoare de gradul în care este înţeles, motivat şi coordonat factorul uman. Resursele umane constituie elementul creator, activ şi coordonator al activităţii din cadrul organizaţiilor, ele influenţând decisiv eficacitatea utilizării resurselor materiale, financiare şi informaţionale. A descrie oamenii ca fiind „resurse" le subliniază importanţa şi arată faptul că managementul lor cere nivele înalte de preocupare sinceră faţă de oameni, atenţie şi profesionalism. S-a ajuns astfel la concluzia că individul este mai mult decât o simplă componentă a factorilor productivi, iar managementul resurselor umane depăşeşte principiile rigide ale gestionării rezultatelor organizaţiei. Numai luând în considerare toate aspectele ce definesc personalitatea umană, abilităţile, cunoştinţele, aspiraţiile, trăsăturile de temperament şi caracter, managementul poate reuşi să conducă resursa cea mai preţioasă, unica resursă dotată cu capacitatea de a-şi cunoaşte şi învinge propriile limite. Accentuarea rolului resurselor umane nu semnifică însă o subevaluare a celorlalte resurse. Supralicitarea resurselor umane în detrimentul celorlalte afectează echilibrul dinamic al organizaţiei. Numai prin satisfacerea nevoilor angajatului se va putea obţine implicarea acestuia în realizarea obiectivelor organizaţiei şi numai contribuind la succesul organizaţiei, angajaţii vor putea să-şi satisfacă nevoile legate de munca pe care o desfăşoară. Numai atunci când cei implicaţi înţeleg această relaţie, managementul resurselor umane ocupă o poziţie importantă în cadrul organizaţiei şi poate contribui la succesul acesteia.

Condiţiile unei bune politici motivaţionale

Ţinând seama de aspectele teoretice prezentate anterior, în cadrul IPJ Gorj în trimestrul IV al anului 2008 s-a realizat studiul privind satisfacţia poliţiştilor faţă de muncă. Aria de desfăşurare a cercetării a fost reprezentată de unităţile, serviciile şi subunităţile inspectoratului de poliţie, metoda – anchetă, instrumentul – chestionar standardizat autoadministrat de un număr de 365

polițiști ce au alcătuit eșantionul probabilist cu un singur stadiu de selecție. Nu vom aduce în prezenta lucrare un volum prea mare de informații din cercetarea amintită, ci ne vom opri strict asupra ponderilor semnificative privind factorii motivaționali care pot influența performanța în muncă a polițiștilor, în funcție de care vom stabili și o intervenție pentru creșterea performanței individuale. Astfel, într-o ierarhizare a valorilor în funcție de importanța acestora, pe primul loc, între alegerile polițiștilor se situează familia (96% consideră familia foarte importantă), pe locul doi – cariera (62,2%) și pe locul trei – banii (32%). Câtă vreme cariera se regăsește între primele două alegeri într-un sistem de valori aceasta ne indică o interiorizare a valorilor muncii de poliție, o motivație pozitivă ce poate fi gestionată în sensul creșterii performanței profesionale. Cu privire la aprecierile emise de polițiști asupra reprezentativității anumitor caracteristici ale muncii de poliție, cei mai mulți dintre aceștia (98%) consideră că desfășoară o muncă utilă societății care este în același timp grea, plină de neprevăzut, stresantă dar și interesantă implicând un grad ridicat de responsabilitate. În contextul în care este știut că salariul reprezintă, potrivit operaționalizării nevoilor din piramida lui Maslow, un factor extrinsec, o nevoie bazală a cărei satisfacere este apreciată ca o condiție primordială a evitării / reducerii insatisfacției la locul de muncă, majoritatea polițiștilor chestionați au apreciat că salariul este mic și foarte mic în raport cu condițiile de muncă (71%), cu riscurile de natură fizică/psihică asociate profesiei (60.6%), cu răspunderea implicată de exercitarea profesiei (68.4%), cu volumul de muncă (54.2%) și complexitatea sarcinilor profesionale (55.8%).

Se conturează astfel o serie de **concluzii și recomandări** în funcție de care se poate interveni pentru îmbunătățirea performanței în muncă:

- În viața polițiștilor cariera ocupă un loc foarte important; polițiștii privesc munca de poliție sub aspect calitativ – ca fiind constructivă, utilă pentru societate; principalul factor de insatisfacție îl constituie cuantumul salariului raportat la riscurile specifice muncii de poliție.
- Ignorarea factorilor de igienă generează insatisfacție; factorii extrinseci vizează tocmai relația mediu-muncă, deci, lipsa satisfacției în muncă (S) va atrage după sine diminuarea performanțelor (Pi): Pi =f(M,S), unde M=motivația. Singura consolare – acest proces ar putea fi de scurtă durată, știut fiind că persistența efectelor factorilor de insatisfacție nu este atât de lungă în timp ca cea a factorilor de satisfacție.
- Deși se poate reduce insatisfacția astfel cauzată, nu este obligatorie îmbunătățirea rezultatelor. Motivația în muncă apare ca dependentă de ameliorările în sarcini și, mai ales, de creșterea responsabilității. Modificările survenite în cele două laturi ale „triunghiului de aur al managementului", bine dozate și cu respectarea procedeului introdus de Herzberg, pot da naștere unor performanțe sporite.

• Luarea în considerare a factorilor de igienă are o influenţă nulă asupra gradului de satisfacţie: lipsa insatisfacţiei şi absenţa satisfacţiei, simultan. Evident că rezultatele nu vor avea de suferit, nici în bine, nici în rău.

• Întărirea factorilor de creştere, recunoaştere, promovare are influenţă benefică asupra satisfacţiei în muncă, deci şi asupra rezultatelor.

• Neconsiderarea adevăratului rol al factorilor de motivaţie stă la baza insatisfacţiei. Ea poate fi înlăturată prin factori extrinseci, însă motivaţia individului nu-l va determina să lucreze mai bine decât, poate, pentru scurt timp.

▪ Managerul poate identifica nevoile subalternilor şi are disponibilităţile necesare satisfacerii lor.

▪ Conjunctura economică permite transformarea nevoilor nesatisfăcute, din frustrări în elemente stimulatoare pentru motivarea indivizilor în depăşirea continuă a performanţelor.

▪ Salariaţii pot percepe evoluţia personalităţilor lor de la stadiul nevoilor existenţiale la cel al nevoilor relaţionale.

▪ Managerul are abilitatea de a cultiva subordonaţilor interesul pentru conţinutul muncii, reuşind să deplaseze atenţia de la factorii de igienă spre cei motivaţionali.

Bibliografie

1. Bogathy, Z., *Introducere în psihologia muncii* Editura Universităţii de Vest, Timişoara, 2002.
2. Cătălina, B., *Introducere în managementul resurselor umane*, Editura Credis, Bucureşti, 2002.
3. Chelcea, S., Chelcea, A, *Elemente de psihologia muncii eficiente*, Editura Politica, Bucureşti, 1977.
4. Emilian, R., *Conducerea resurselor umane*, Editura Expert, Bucureşti, 1999.

PREJUDECĂŢI ŞI STEREOTIPURI ÎN MEDIUL ŞCOLAR – CU APLICAŢIE LA PERIOADA ADOLESCENŢEI –

Florinda Golu*

Problematica stereotipurilor şi prejudecăţilor este reprezentativă la vârsta adolescenţei, când se pun bazele personalităţii. Tendinţa naturală de a categoriza, ce conduce la stereotipuri cu privire la personalităţile, abilităţile sau motivele oamenilor din jurul nostru, influenţează semnificativ felul în care procesam informaţia socială.

În acest sens, ne-am axat pe investigarea ariei comportamentelor afectate de prejudecăţi şi stereotipuri, ca şi a discriminărilor practicate în cadrul şcolii, mai exact la nivel de liceu.

Perioadă de „criză", produsă de ruptura cu vârsta copilăriei, adolescenţa implică o serie de limitări ale libertăţii, pe care tânărul le resimte, adeseori, ca o frustrare, ca un atentat la drepturile sale fireşti de a se manifesta ca personalitate.

Aşa cum este numită de către literatura de specialitate, „criza" adolescenţei constă în multiple conflicte interne şi externe, acte impulsive sau conduite deviante, exprimate prin ostilitatea faţă de părinţi, respingerea modelelor culturale şi a normelor produse de adult şi afirmarea unor modele contestate de conduită.

În această perioadă, cele mai multe conflicte sunt acelea avute cu părinţii şi cu educatorii. Dependenţa economică a tinerilor faţă de părinţi nu implică şi o dependenţă corespunzătoare din punct de vedere al înţelegerii.

Familia realizează socializarea într-un anumit climat afectiv, promovând un anume stil educativ şi utilizând sancţiunile parentale cunoscute. Şcoala, la rândul ei, utilizează alte modalităţi şi mijloace de socializare, grupurile de prieteni sau de clasă realizează o socializare informală, uneori cu efecte mult mai puternice decât familia sau şcoala.

Însă în acest amplu demers de socializare a tânărului şi de adaptare a sa la cerinţele vieţii sociale, intervin şi o serie de distorsiuni sociale care, de cele mai multe ori, nu sunt generate de convingerile interne ale adolescentului, ci

* Asist. Dr., Universitatea din Bucureşti

sunt mai degrabă preluate fără discernământ din afară, tot în ideea de a se integra, de a fi ca ceilalţi. Este vorba de stereotipuri şi prejudecăţi.

Şcoala nu a fost scutită de influenţa prejudecăţilor, a stereotipiilor şi a discriminărilor. În mod inevitabil profesorul are o optică prestabilită, un set de stereotipuri după care acţionează, care îi ghidează activităţile de instrucţie şi evaluare. Elevii buni sunt percepuţi tot timpul ca fiind buni, iar cei slabi, chiar dacă înregistrează un progres real, obiectiv, în ochii profesorului eticheta din trecut va fi mult mai puternică şi va trece o perioadă de timp până la înlăturarea respectivei etichetări. Favoritismul educaţional este un fenomen negativ care trebuie studiat şi în legătură cu care trebuie elaborate metode eficiente de contracarare. De asemenea, sexul profesorului (profesoarei) va influenţa în mod subtil modul de percepere a elevului, calitatea atenţiei acordate şi evaluarea acestuia. În multe şcoli există prejudecata potrivit căreia fetele ar fi mai bune la literatură şi discipline umaniste, iar băieţii la matematică, fizică, discipline exacte.

Aşa cum arată P. Golu, expectanţele profesorilor – mai mari în raport cu unii elevi, mai mici în raport cu alţii – afectează, în general, performanţele elevilor. În funcţie de impresia, corectă sau eronată, pe care şi-o formează despre unii dintre elevii săi, ca fiind neobişnuit de capabili, sau despre alţii, ca fiind neobişnuit de slabi, profesorul va aplica un tratament specific, solicitând performanţe care să-i confirme aşteptările. (Golu, P., 1995).

Sunt menţionate cercetările lui Rosenthal care descoperă mesajele nonverbale ale profesorului afectat de prejudecăţi: zâmbesc mai mult faţă de un elev preferat, privesc mai mult la acesta şi încuviinţează mai mult către el. De asemenea, desfăşoară mai multe activităţi de instruire cu aceştia, îi vor numi mai frecvent să răspundă la lecţie, în acelaşi timp acordându-le mai mult timp de răspuns. Astfel, arată autorul, ia naştere un lanţ de comportamente didactice, derivate dintr-o imagine, dintr-o credinţă, care pot realmente trage după ele un lanţ de comportamente şcolare, cu urmări uneori nebănuite.

De asemenea, percepţia elevului asupra unui profesor îi va influenţa performanţele la materia respectivă. Astfel, subiecţii care, într-un experiment de învăţare, aşteaptă să fie instruiţi de un profesor competent, percep profesorul, care nu le cunoaşte aşteptările, ca fiind mai competent decât li se părea celor care au aşteptări mai coborâte. (Golu, P., 1995).

O altă presiune care se va exercita în cadrul şcolii va fi cea din partea grupului de egali, anume regresia spre medie. Este vorba de faptul că grupul împinge fiecare membru al său spre mediocritate, spre uniformizare. În acest sens, elevii care sunt buni vor fi automat catalogaţi ca fiind „tocilari" sau „favoritul profului". Deseori, în acest conflict, în acest caz de disonanţă cognitiv-afectivă, elevul trebuie să aleagă între mediocritate (care este norma grupului de egali) şi pierderea statutului de membru agreat al grupului (consecinţă imediată a unor performanţe şcolare superioare).

Prejudecățile care guvernează interacțiunile sociale din mediul școlar ar putea fi împărțite în două clase: prejudecăți care funcționează între profesori și elevi, respectiv cele care funcționează între elevi.

I. Obiectivele studiului:

Cercetarea de față își propune:

– să investigheze comportamentele afectate de prejudecăți și discriminările practicate în cadrul școlii (mai precis, la nivel de liceu);

– să evidențieze în ce măsură profesorii aplică tratamente diferențiate elevilor în funcție de sex și de percepția asupra acestuia. (dacă elevul este văzut ca fiind „bun" sau „slab");

– să surprindă în ce măsură elevii sunt influențați de aceste prejudecăți (în ce măsură sunt conștienți de ele, dacă îi afectează emoțional sau nu și în ce măsură ei la rândul lor sunt contaminați de prejudecăți față de profesori și față de alți membrii ai grupului de egali).

II. Ipotezele:

1. Presupunem că, la nivele performanțiale egale, băieții vor primii note mai mari decât fetele;

2. Profesorii sunt mai amabili cu băieții decât cu fetele (afișează mai multe comportamente pozitive);

3. Considerăm că băieții se apreciază ca fiind superiori fetelor sub aspectul inteligenței, iar fetele se consideră superioare băieților.

III. Subiecții cercetării:

Lotul de subiecți care au participat la prezenta cercetare a fost alcătuit din patru clase de liceu, două clase a X-a și două clase a XII-a. Subiecții au fost în număr de 123, 60 de băieți și 63 de fete, toți provenind din mediul urban (București).

IV. Instrumentele de investigație

1. Metoda observației

În scopul realizării unei observații corecte, riguroase, sistematice și imparțiale, în special pentru a reduce la minimum efectul propriilor prejudecăți, am realizat un protocol de observație.

Acesta cuprinde următoarele rubrici:

– sexul elevului;

– sexul profesorului;

– categoria „bun(ă)"/„slab(ă)" din care face parte elevul/eleva în conformitate cu lista elaborată de profesor. Dacă este mediocră, nu se completează nimic;

– postura generală a elevului/elevei în timp ce este ascultat(ă) la lecţie (este încordat(ă) sau nu);
– profesorul zâmbeşte sau nu către elev(ă);
– profesorul aprobă prin mişcări ale capului ceea ce spune elevul/eleva;
– profesorul priveşte către elev(ă) în timp ce ace(a)sta vorbeşte la tablă;
– profesorul intervine pentru a ajuta elevul/eleva cu o întrebare;
– tonul profesorului este favorabil, indiferent sau agresiv;
– nota pe care o primeşte elevul/eleva.

2. Chestionarul de atitudini cuprinde 20 de itemi, cu două variante de lucru. Există două chestionare, unul pentru băieţi şi unul pentru fete.

Itemii chestionarului sunt de două tipuri:
– cu răspuns de tip dihotomic (Da / Nu);
– propoziţii neterminate, a căror încheiere este lăsată la atitudinea elevului. Itemii sunt astfel formulaţi încât elevul / eleva trebuie să completeze cu adjective care să descrie imaginea sa despre reprezentantele / reprezentanţii sexului opus.

Fiecare răspuns dihotomic este cotat ca un comportament ce semnifică o atitudine pozitivă / sau negativă faţă de colegii de sex opus.

De asemenea, adjectivele sunt cotate ca exprimând în acelaşi mod o atitudine pozitivă sau negativă faţă de reprezentanţii ori reprezentantele sexului opus. Ele se adună la clasa respectivă de atitudini (pozitive sau negative). Suma totală a atitudinilor trebuie să fie egală cu numărul itemilor chestionarului (20). Se cuantifică numărul atitudinilor pozitive şi negative şi se face o medie. Cotarea se face cu una dintre următoarele valori:
– părere proastă despre reprezentanţii sexului opus;
– indiferenţă faţă de reprezentanţii sexului opus;
– părere bună despre reprezentanţii sexului opus.

În mod evident, cu cât suma totală a scorurilor este mai mare, cu atât atitudinea este mai favorabilă.

Se compară media atitudinilor pozitive cu cea a atitudinilor negative pe fiecare grupă de sex.

3. Testul de inteligenţă Raven, varianta clasică, generală, în urma căruia se va calcula IQ-ul real al elevilor.

V. Rezultatele cercetării şi interpretarea lor

Pentru confirmarea **primei ipoteze** am procedat în felul următor:

Iniţial am ales câteva materii în funcţie de care să se facă evaluarea: a fost aleasă o disciplină exactă, ştiinţifică (biologia) şi o disciplină umanistă (istoria). La fiecare dintre acestea două a fost anunţată o lucrare de control a

cărei notă nu urma să fie scrisă în catalog. Am ales subiecte accesibile din manual (după ce inițial am aflat de la profesor la ce lecție se aflau elevii). Astfel, încărcătura emoțională nu era semnificativă, cel mult se putea vorbi de o dorință a elevilor de a impresiona.

Lucrările au fost evaluate după următoarele criterii:

– exactitatea informațiilor prezentate;

– cantitatea informațiilor prezentate;

– nivelul de abstractizare al limbajului

Se compară mediile la lucrări ale elevilor (comparație între media fetelor și cea a băieților).

La fiecare dintre aceste trei scale s-a acordat o notă de la 1 la 10, la sfârșit făcându-se media și astfel rezultând nota finală. Elevii au fost perfect conștienți că aceste note nu se vor reflecta în foaia lor matricolă.

Notele la aceste lucrări au rămas secrete atât pentru elevi (care au fost anunțați că le vor afla la momentul potrivit), cât mai ales pentru profesori.

Apoi s-a procedat la metoda observației aplicată la câte două ore de biologie, respectiv istorie din fiecare clasă (în total avem de-a face cu patru clase, două clase a X-a și două clase a XII-a). Observația a căutat să surprindă măsura în care aprecierile subiectiv-obiective ale profesorilor diferă semnificativ de rezultatele obiective ale probei inițiale aplicate, la fel, comparând notele obținute de băieții ascultați la o lecție similară cu cea din lucrarea de control, cu fetele ascultate în cadrul aceleiași lecții. La fel, am comparat mediile celor două grupuri (băieți și fete).

De asemenea, am cuantificat comportamentele pozitive, indiferente și negative față de elevi / eleve și am comparat media acestora.

A doua ipoteză a fost testată prin intermediul protocolului de observație, cuantificând numărul de comportamente pozitive și negative afișate de profesor față de elev / elevă. Apoi am comparat mediile între comportamente față de băieți și cele față de fete, pe clase de comportamente.

Cea de-a **treia ipoteză** a fost testată administrând în grup testul de inteligență RAVEN, în urma căruia am calculat IQ-ul. Am cotat rezultatele, notând separat, pe cele două grupe: băieți și fete. Apoi am administrat chestionarul de concepție proprie, cu 20 de itemi, care a măsurat imaginea membrilor unui grup față de ceilalți.

În continuare vom prezenta rezultatele obținute și interpretarea lor, pe fiecare ipoteză testată.

1. Presupunem că, la nivele performanțiale egale, băieții vor primi note mai mari decât fetele.

Am calculat mediile notelor pe care le-am acordat elevilor la cele două materii (biologie și istorie, adică o disciplină de profil real și una umanistă) și le-am comparat între cele două grupuri (băieți și fete) folosind testul t pentru eșantioane independente.

Având în vedere că la testul Levine privind semnificaţia diferenţei între dispersii F = 0,47 şi Sig. = 0,828 (biologie), respectiv F = 0,01 şi Sig. = 0,947 (istorie), rezultă că vom folosi formula pentru dispersii egale (deoarece probabilitatea de eroare ar fi de 0,828, respectiv 0,947 în cazul respingerii ipotezei că nu există o diferenţă semnificativă între dispersiile celor două grupuri).

Astfel, în urma aplicării testului t rezultă:

Biologie	Istorie
t= - 0,077 Sig.= 0,939	t= - 0,754 Sig.= 0,452

Astfel, Sig. > 0,05 (în ambele cazuri), deci probabilitatea de eroare ar fi prea mare dacă am respinge ipoteza nulă potrivit căreia nu există o diferenţă semnificativă între mediile celor două grupuri. Rezultă că nu putem respinge ipoteza nulă, deci, în ceea ce priveşte **performanţele la probele administrate, cele două grupuri pot fi considerate identice.**

Apoi am comparat mediile băieţilor cu cele ale fetelor în urma evaluărilor profesorilor.

La testul Levine privind semnificaţia diferenţei între dispersii F = 7,377 şi Sig. = 0,010 (biologie), rezultă că vom folosi în cazul rezultatelor la evaluările de la biologie formula pentru dispersii inegale (deoarece probabilitatea de eroare ar fi mai mică de 0,05 în cazul respingerii ipotezei că nu există o diferenţă semnificativă între dispersiile celor două grupuri).

Pentru istorie testul Levine am obţinut F = 0,000 şi Sig. = 0,997.

Astfel, în urma aplicării testului t pentru rezultatele la evaluările profesorilor, rezultă:

Biologie	Istorie
t = 3,912 Sig. = 0,000	t = - 0,693 Sig. = 0,493

Apare astfel o situaţie duală:

La biologie există o diferenţă semnificativă între medii (Sig. = 0,000, media la băieţi = 9,64, media la fete = 8,60), media băieţilor fiind astfel semnificativ mai mare.

La **istorie nu există o diferenţă** semnificativă **între medii** (Sig. = 0,493) **în ceea ce priveşte evaluările profesorilor.**

Rezultă că **prima ipoteză se confirmă doar parţial,** anume în cazul **biologiei.**

Putem spune că băieţii sunt favorizaţi la disciplinele exacte (de profil real).

2. În ceea ce **priveşte media comportamentelor pozitive sau negative ale profesorilor faţă de elevi / eleve**, situaţia este următoarea:

Ipoteza nulă: „Nu există o diferenţă semnificativă între mediile comportamentelor (pozitive, indiferente sau negative) ale profesorului faţă de băieţi şi cea în cazul fetelor.

La biologie, **media comportamentelor pozitive faţă de băieţi = 11,94**, iar **media comportamentelor pozitive faţă de fete = 5,86**

Aplicând testul t rezultă următoarele:

F = 2,739 Sig. = 0,106 (dispersiile sunt egale) t = 6,807 Sig.= 0,000.

Dat fiind faptul că Sig.< 0,05, rezultă că există o diferenţă semnificativă între cele două medii, deci profesorul s-a comportat net pozitiv faţă de băieţi decât faţă de fete (a afişat un mult mai mare număr de comportamente pozitive faţă de băieţi decât faţă de fete).

La istorie situaţia este următoarea: medie băieţi = 7,82; medie fete = 5,18.

Rezultatele testului t: F = 5,330 Sig.= 0,028 (dispersii inegale); t = 3,495 Sig. = 0,002

Deci **există diferenţe semnificative** între numărul comportamentelor pozitive afişate de profesorul de istorie faţă de băieţi şi cel referitor la fete, în sensul că băieţii recepteazǎ mai multe comportamente pozitive.

Astfel, în ambele cazuri, profesorul afişează faţă de băieţi un număr mult mai mare de comportamente pozitive decât faţă de fete.

În ceea ce priveşte comportamentele negative, la biologie: media băieţi = 0,7059; media fete =1,34.

Testul t a relevat următoarele: F = 3,850 Sig. = 0,057 (dispersii egale); t = -1,772 Sig. = 0,084

Deci se confirmă ipoteza nulă, **nu există o diferenţă semnificativă între cele două grupuri sub aspectul comportamentelor negative afişate de profesor.**

La istorie: media băieţi = 1,52; media fete =1,18.

Testul t: F = 1,352 Sig. = 0,254 (dispersii egale), t = 0,702 Sig. = 0,488.

Astfel, şi în cazul istoriei **se confirmă ipoteza nulă, deci nu există o diferenţă semnificativă între cele două grupuri sub aspectul comportamentelor negative afişate de profesor.**

Comportamentele indiferente nu au fost incluse în calcul.

Concluzia este că ipoteza **„Profesorii sunt mai amabili cu elevii decât cu elevele"** se confirmă doar parţial, în sensul că profesorii afişează într-adevăr mai multe comportamente pozitive faţă de băieţi decât faţă de fete, fără a însemna că sunt neapărat mai puţin amabili (agresivi) cu elevele.

3. Ipoteza **„Băieţii se consideră superiori fetelor sub aspectul inteligenţei, iar fetele se consideră superioare băieţilor"** a fost testată prin

intermediul testului t, comparând mediile rezultatelor obţinute la testul Raven de inteligenţă.

Ipoteza nulă este „Nu există o diferenţă semnificativă între IQ-urile fetelor şi ale băieţilor"

Testul Levine arată că dispersiile sunt egale (F = 0,001, Sig. = 0,980), t = -0,220, Sig = 0,826. Rezultă că nu putem respinge ipoteza nulă, deci **nu există o diferenţă semnificativă între IQ-urile fetelor şi ale băieţilor.**

Apoi am comparat media atitudinilor negative ale băieţilor faţă de fete, respectiv cea a fetelor faţă de băieţi: **media atit. neg. băieţi (faţă de fete) = 11,95; media atit. neg. fete (faţă de băieţi) = 11,61**

Reiese în mod clar că, în medie, dintr-un punctaj maxim de 20, atitudinea negativă este aproape 12, deci balanţa înclină spre atitudinea negativă.

Astfel, **putem spune că există o oarecare atitudine negativă faţă de sexul opus în ambele cazuri.** Urmează să vedem care sex îl detestă mai mult pe celălalt (dacă există vreo diferenţă).

Ipoteza nulă: Nu există nici o diferenţă privind media atitudinilor negative între cele două grupuri.

Pentru aceasta am comparat atitudinea negativă a băieţilor faţă de fete cu cea a fetelor faţă de băieţi cu ajutorul testului t.

Testul Levene privind diferenţa dispersiilor arată că F = 0,289, Sig. = 0,592. Formula pentru dispersii egale: t = 0,570 Sig. = 0,570

Deci, nu putem respinge ipoteza nulă. Astfel, **nu există o diferenţă semnificativă între atitudinile negative ale celor două grupuri.**

VI. Concluzii şi implicaţii

Recunoaşterea identităţii personale a tânărului este un proces complex şi dificil, iar prelungirea duratei şcolarizării şi ezitarea părinţilor de a acorda un status aparte adolescentului îl privează de rolul social pe care aspiră să-l exercite în viaţa socială şi-l fac dependent, în continuare, de adult şi de modelele oferite de el.

Iată de ce, în acest context, problematica abordată, aceea a stereotipurilor şi prejudecăţilor, devine semnificativă. Adultul şi modelele oferite de el – fie el părinte, educator, prieten mai mare – constituie sursa apariţiei acestor fenomene de distorsiune socială. În acest moment, este greu de presupus că adolescentul a epuizat cognitiv întreaga realitate înconjurătoare, întreaga viaţă socială, ca sa-şi poată forma singur reprezentări şi convingeri despre acestea. De aceea, este mai securizant din punct de vedere social să preiei ceva din afară, să ţi-l însuşeşti, fără neapărat să crezi în acel lucru. Însă perpetuarea acestor mecanisme de tip capcană va determina apariţia convingerii că sunt proprii şi, cu timpul, adolescentul chiar va ajunge să gândească în acest mod.

Unul dintre stereotipurile întâlnite în grupurile de profesori este acela că elevii cu probleme de disciplină sunt „proşti", motiv pentru care reacţia

afectivă față de aceștia este de respingere, de subevaluare și de-motivare, astfel încât elevii cu potențial intelectual ridicat sunt minimalizați și categorizați defavorabil.

Dacă un profesor cu prestanță în școală afirmă că un elev este obraznic, aproape tot colectivul de profesori își schimbă comportamentul față de elev, considerându-l obraznic. De asemenea, în măsura în care obrăznicia este asociată cu o prestație slabă la clasă, profesorii de la alte obiecte consideră că elevul respectiv nu are abilități și competențe dezvoltate în nici un alt domeniu.

Tendința naturală de a categoriza, ce conduce la stereotipuri cu privire la personalitățile, abilitățile sau motivele oamenilor din jurul nostru, influențează semnificativ felul în care procesăm informația socială. Deși atât stereotipul, cât și prejudecata pot fi și pozitive și negative, considerăm ca pentru o bună dezvoltare a relațiilor interpersonale este nevoie de un proces de destereotipizare.

În ceea ce privește cercetarea întreprinsă, în urma aplicării instrumentelor, relevării datelor și analizei statistice a rezultatelor se pot evidenția următoarele concluzii:

La aceleași niveluri obiective performanțiale, băieții sunt apreciați de profesor mult mai bine decât fetele.

Notele băieților sunt mai mari comparativ cu cele ale fetelor, deși probele anterioare au demonstrat că capacitățile măsurate obiectiv ale fetelor sunt similare cu cele ale băieților. Concluzia este valabilă atât pentru discipline umaniste, cât și pentru cele de profil real.

Profesorii sunt mult mai amabili cu băieții decât cu fetele.

Expresivitatea este mult mai bogată, mai nuanțată și mai pozitivă atunci când la tablă se află un băiat decât când se află o fată. Fetele primesc mult mai puține feed-back-uri pozitive din partea profesorilor.

În acest caz putem asista la o profeție auto-împlinită. Profesorul prezice că eleva nu se va descurca foarte bine și astfel nu adoptă o mină prea favorabilă, inducându-i elevei un stres în plus. Astfel, dacă aceasta este un pic timorată, atitudinea profesorului vine să accentueze această stare și trăire, demobilizând-o complet.

Băieții se consideră mult mai inteligenți decât fetele, deși măsurătorile psihometrice au arătat că acest lucru nu este fondat.

Reiese în mod clar din adjectivele utilizate de ei că nu apreciază fetele (în general).

Asistăm la un veritabil război al sexelor, care debutează în adolescența timpurie și se continuă sigur în viața adultă.

Concluzia generală este că există în școală prejudecăți legate sex, discriminări între fete și băieți, atât din partea profesorilor către elevi / eleve, cât și între elevi / eleve.

Se impun modalităţi de intervenţie care să intensifice contactele între grupurile de băieţi/fete, pentru ca fiecare să constate inutilitatea acestor prejudecăţi şi ca acestea din urmă să dispară.

Bibliografie

1. Canada, Katherine & Pringle, Richard (1995). *The Role of Gender in College Classroom Interactions: A Social Context Approach* in Sociology of Education vol. 68, July 1995 no. 3.
2. Debesse, M. (1970), *Psihologia copilului de la naştere la adolescenţă*, Editura Didactică şi Pedagogică, Bucureşti.
3. Frable, Deborrah E.S. (1993). *Being and feeling unique: Statistical Deviance and Psychological Marginality*, in Journal of Personality 61:85-110.
4. Freedman Jonathan L, Sears O. David, Carlsmith Merril J. (1981). *Social Psychology*. Prentice-Hall Inc.
5. Golu, P. (1995). *Avatarurile cogniţiei sociale*, în „Psihologie", 4/1995.
6. Myers, David G. (1990). *Social Psychology*, Third Edition, McGraw-Hill Publishing Company.
7. Newcomb, Theodore M., Turner Ralph H., Converse Philip E. (1965). *Social Psychology. The Study of Human Interaction*, Hoit, Rinehart and Winston, Inc.
8. Tucicov-Bogdan Ana, Chelcea Septimiu, Golu Mihai, Golu Pantelimon, Mamali Cătălin, Pânzaru Petru (1981). *Dicţionar de psihologie socială*, Editura Ştiinţifică şi Enciclopedică, Bucureşti.
9. Vander Zanden, James W. (1987). *Social Psychology*, Fourth Edition McGraw-Hill Inc

PSIHOTERAPIE ŞI PSIHOLOGIE CLINICĂ

DE LA DORINȚĂ ȘI IMITAȚIA GRUPULUI LA DEPENDENȚA DE DROG

Ruxandra Răşcanu*
Luana Grigore**
Pioarcă Andreea***

În diverse feluri oamenii încearcă să fie altfel, să-şi schimbe stilul, faciesul, corpul. Această dorinţă de a fi altfel este un răspuns la probleme mai serioase iar neîmplinirele, nemulţumirile faţă de aspectul fizic (somatic) sunt strîns legate de o stare de rău nedefinită, de o tristeţe, de neplăcere în viaţă. În aceste circumstanţe o parte din oamenii, şi nu puţini în ultima vreme, apelează la câte un „elixir"ca să îşi „dobândească fericirea" la care aspirăm cu toţii.

Tot mai frecvent tineri ori adulţi, femei ori bărbaţi, săraci sau bogaţi, instruiţi sau neşcolarizaţi doresc să facă totul ca ***să fie altfel***, să fie ***şarmanţi***. Este lesne de înţeles că în acest context se apelează la droguri, la alcool, la tutun etc., care întradevăr, pot schimba dispoziţia, ne pot face pentru un scurt timp „seducători", dar doar o parte dintre ei sunt conştienţi de pericolul şi de nocivitatea acestora pentru organism şi de riscul dependenţei care, invariabil apare şi care, într-o anumită perioadă de timp duce la marginalizarea şi excluderea din viaţa socială.

Drogurile de diverse tipuri au fost şi sunt considerate nişte pilule „magice" a căror compoziţie moleculară este bine cunoscută de chimişti, medici, farmacişti. Autori consacraţi în domeniu le denumesc „sărace molecule milenare" care din negura timpurilor sunt aureolate, care în realitate nu ne fac fiinţe supranaturale ci ne mint, fiind de fapt o monedă cu 2 faţete.Una din faţete este cea care creiază şarmul, iar cealaltă este cea care ne face să fim dependenţi, să ne schimbăm comportamentul, să ne ferim de familie, să ne pierdem prietenii, locul de muncă etc.

Fie acceptate, fie ilegale drogurile tentează din varii motive multe persoane: băuturile din orice magazin, tutun de oriunde, iar substanţele ilegale

* Prof. univ. dr. Facultatea de Psihologie şi Ştiinţe ale Educaţiei, Universitatea Bucureşti
** Prof. univ. dr. Facultatea de Psihologie şi Ştiinţe ale Educaţiei, Universitatea Bucureşti
*** Studentă în anul I la Facultatea de Psihologie şi Ştiinţele Educaţiei

din locuri şi zone nesperat de diferite, aureolate de ideea de „nepermis", „ascuns", „interzis". Dorinţa de a le consuma, tentaţia iniţială irezistibilă, uşor şi greu în acelaşi timp de detectat de către părinţi, profesori şi prieteni la puberi şi adolescenţi stă la baza explicării mecanismului neuropsihofiziologic şi a dificultăţi de adecvare a tratamentului de detoxifiere, urmat de psihoterapii.

Percepţia populaţiei despre droguri este diferită, dar multe persoane cu traume, persoane stresate, depresive, instabile, structuri friabile le consideră ca pe ceva normal de consumat, ca pe ceva care creiază stări deosebite, care ne fac „încîntători", uitînd în mod conştient sau mai puţin conştient că tot ele „drogurile"ne fac să fim marginalizaţi şi chiar excluşi din grup, din comunitate.

Ca o concluzie generală la care au ajuns numeroşi cercetători dintre cei mai diferiţi ca formaţie ştiinţifică este aceea conform căreia drogurile cunoscute din vechime au devenit treptat o ***afacere mai ales a timpurilor moderne.***

Pentru a lupta împotriva abuzului de droguri una din cele mai mari dificultăţi constă în identificarea cauzelor care stau la baza consumului de drog.

Organizaţia Mondială a Sănătăţii (OMS) prezintă un model schematic al factorilor care influenţează consumul de drog şi care conduce la depedenţă.Acest model, prezentat de Kaplan şi colaboratorii săi (H.J.Kaplan, 1995.p776) este modelul de la care au derivat criteriile de diagnostic din DSM III +R , DSM IV si ICD 10 şi care consideră ***„dependenţa de drog un proces"*** în care interacţionează factori multipli care influenţează comportamentul de consum, decizia de a consuma un anumit drog.

Consumul de substanţă iniţiază o succesiune de consecinţe, care pot fi iniţial benefice şi ulterior, dăunătoare şi care, printr-un proces de învăţare pot determina într-o mai mare sau mai mică măsură repetarea comportamentului de consum.Pentru unele droguri, consumul determină o serie de procese biologice, asociate cu toleranţa şi dependenţa.Treptat, toleranţa poate reduce unele dintre efectele drogului, necesitînd consumul unor doze din ce în ce mai mari, ceea ce poate accelera dezvoltarea dependenţei fizice.Dependenţa fizică, în general, devine un motiv foarte serios pentru continuarea consumului de substanţă psihoactivă.

În determinarea dependenţei de drog i-am sistematizat în 3 categorii:

1.factori sociali şi mediu
2.factori biologici
3.factori psihologici

1. Factorii sociali, respectiv atitudinea socială, convingerile sociale, disponibilitatea drogului, relaţia cu familia, presiunea socială, urbanizarea şi şomajul influenţează decizia de consum a unor substanţe psihoactive, pe lîngă factorii biologici şi cei psihologici.

Credinţele şi atitudinile sociale, influenţează în mare măsură patternul de consum.Autorii americani, arată că în SUA, consumul de cannabis a crescut printre tineri în anii 1970-1979, apoi a scăzut vizibil în următorul deceniu deşi substanţa nu a devenit mai puţin disponibilă.

Cînd un număr mare de consumatori de droguri trăiesc într-o anumită zonă, se dezvoltă o anumită ***subcultură*** care încurajează şi susţine începerea consumului.Toţi cei care fac parte din acel grup au propriile moravuri, propriul lor limbaj, propria lor scală de valori, chiar dacă este deformată.Oricine nu se droghează, nu este la „modă" pentru ei.Treptat, aceste grupuri sunt marginalizate şi separate de societate.

Un alt factor implicat în determinarea unui comportament de consum este dinamica familială.Abuzul de substanţă al unui membru al familiei este adesea determinat de comportamentul de consum şi a altor membrii ai familiei.Aceste interacţiuni pot afecta profund viaţa acestor familii.Relaţiile care există între membrii unei familii pot juca un rol important în etiologia dependenţei de drog şi în tratamentul său, ca şi în ajutorul acordat acestora pentru a face faţă problemelor asociate consumului.

În anturajul imediat al unui tînăr, din afara familiei asupra lui pot acţiona presiuni sociale, determinîndu-l să înceapă consumul de drog pentru a fi în rînd cu ceilalţi.**PRESIUNEA GRUPULUI**, în funcţie de calitatea lui, poate avea efecte negative, dar şi pozitive, împiedicînd individul să înceapă uzul de substanţe psihoactive.Consumul de drog poate fi determinat şi de curiozitate, de „prima impresie", care va influenţa mult suita de evenimente ce vor urma.Cu cît prima experienţă are loc la o vîrstă mai fragedă, cu atît există şanse mai mari de recidivă.Lipsa de informaţii, deformarea realităţii îl fac pe cel care începe consumul de drog să ignore consecinţele acestuia asupra sănătăţii continuînd sa-l folosească.Cînd pericolul apare este adesea, prea tîrziu pentru a pune capăt consumului sau pentu a repara disfuncţiile cauzate.

Consecinţele sociale ale consumului de drog sunt multiple.În primul rînd, drogurile ilicite fiind in general scumpe se ajunge în situaţia că individul poate fura, excroca pentru a-şi procura banii necesari.În al doilea rînd, dependenţa de drog poate conduce la deteriorări în activitatea socială şi profesională (şomaj), la probleme familiale (neglijarea copiilor, divorţ).De asemenea, persoanele cu un comportament social anterior stabil pot fi supuse unor presiuni sociale puternice pentru a se conforma moralei antisociale sau infracţionale a grupului de apartenenţă.

2. Factorii biologici

Posibilitatea ca **EREDITATEA** să fie un factor în determinarae dependenţei de drog este susţinută prin cercetările făcute pe animale de laborator (şobolani).S-a constatat că şobolanii testaţi diferă între ei în ceea ce priveşte preferinţa pentru alcool, dar şi pentru opiacee.La aceste animale s-a

constatat că factorii genetici mediază senzitivitatea lor la toxic.(apud.Kaplan şi colab.1995, p.770).

Cauzele dependenţei de drog, după cum susţin şi autorii englezi, pot fi de asemenea farmacologice şi fiziologice.După ce s-a ajuns la administrarea regulată a drogului, factorii farmacologici devin importanţi în determinarea dependenţei şi susţinerea consumului.Dependenţa farmacologică se dezvoltă rapid la opiacee şi probabil mai lent la anxiolitice şi nu pare să se dezvolte la cannabis si la halucinogene.

Mecanismul farmacologic al dependenţei nu este foarte clar înţeles, dar poate implica modificări la nivelul receptorilor sinaptici.Ipotezele biochimice actuale ale psihofarmacologiei se referă la procese care au loc la nivelul molecular, la influenţa substanţelor psihoactive asupra unei varietăţi de substanţe endogene ale sistemului nervos central, în special asupra celor cu rol de neurotransmiţători în sinapsele neuronale(V.Predescu,1989, p.477).Roluri certe de neurotransmiţători(sau neuromediatori) au : ***dopamina, noradrenalina, serotonina, acetilcolina, acidul gamma-amino butiric (GABA), acidul glutamic, glicina, lista rămînînd în continuare deschisă.***

3.Factorii psihologici

Psihologii consideră că persoanele care folosesc substanţe psihoactive, în general, au tulburări afective(depresie), sau o tulburare a controlului impulsului de a consuma, în care căutarea de plăcere este dominantă.Noile formulări ale psihanalizei vorbesc despre efecte ale Egou-ului , dar rămîn fidele vechilor formulări, schimbînd puţin terminologia şi punînd accent pe incapacitatea de a face faţă durerilor, necazurilor.Se consideră că substanţele psihoactive ajuta Ego-ul în controlarea amestor tulburări, iar consumul lor poate fi văzut ca o formă de autoadministrare a medicaţiei.Se afirmă de către psihanalişti că elementele psihopatologice reprezintă motivaţia fundamentală pentru începerea consumului, pentru dependenţă şi pentru reluarea lui după o perioadă de abstinenţă.

Multi autori sunt de părere că unii consumatori de drog, mai ales tinerii care folosesc drogurile ilicite, par să aibă un anumit grad de **VULNERABILITATE A PERSONALITĂŢII,** anterioară începerii consumului.Ei par adeseori lipsiţi de resursele necesare de a face faţă exigenţelor vieţii cotidiene, sunt nestatornici în sentimentele lor, sunt în dezacord cu societatea şi autorităţile după cum arată slabele rezultate profesionale, absenteismul şi actele de delincvenţă.Mulţi acuză stări de depresie, de anxietate, dar este rareori limpede dacă acestea sunt **cauzele sau consecinţele** dependenţei de drog.La unii pacienţi în anamneza familială există afecţiuni mintale sau tulburări de personalitate.C.Gorgos, în lucrarea sa din 1985,(p.354), citează unii autori după care toxicomanii ar fi structura de personalitate

psihastenică o favorizează, determinînd inadaptarea la viața socială, invaliditate morală.

Factorii psihologici ar putea acționa prin condiționare și reîntărire.Sunt autori care afirmă că unele din simptomele care apar la întreruperea consumului sunt răspunsuri condiționate formate în timpul experiențelor anterioare de consum repetat.De asemenea, unele droguri, precum opiaceele au efecte proprii de reîntărire, după cum arată faptul că animalele de laborator execută comenzi pentru a le obține ca recompensă.

Cercetătorii consacrați consideră că uzul de drog, indiferent dacă este ocazional sau zilnic poate fi văzut ca ***un proces de învățare prin condiționare.*** Orice eveniment care întărește un pattern comportamental anterior poate fi considerat o întărire a acelui comportament.Drogul poate întări un comportament prin înlăturarea unor stări neplăcute ca ***DUREREA***, ***ANXIETATEA*** sau ***DEPRESIA***. În unele situații sociale consumul de drog poate fi întărit prin aprobarea pritenilor din grupul de apartenență.La substanțele cu acțiune de scurtă durată cum ar fi: ***heroină, cocaină, nicotină, alcool***, asemenea întăriri se produc de mai multe ori pe zi creînd un puternic pattern de întăriri.

Tulburările somatice datorate consumului de drog reprezintă o problemă foarte gravă.În afară de reacțiile la supradoză și de manifestările sindromului de abstinență, cele mai multe complicații somatice sunt infecții locale sau generalizate datorate **ADMINISTRĂRII INTRAVENOASE** a drogului.Această cale este preferată de cele mai multe persoane, pentru a obține un efect puternic și rapid al drogului, în special opiacee, barbiturice, amfetamine.Folosirea intravenoasă a acestor substanțe are consecințe grave atît local cît și în plan general.Printre efectele locale se numără infecțiile la locul de injectare, leziuni arteriale.Efectele generale se datorează transmiterii infecțiilor, mai ales cînd se folosesc aceleași ace pentru mai multe persoane.Utilizarea de ace contaminate pentru administrarea intravenoasă a drogului poate ***cauza hepatită, tetanos, septicemie, endocardită bacteriană, precum si HIV- SIDA*** .Folosirea intranazală de cocaină (prizatul) poate cauza uneori eroziunea septului nazal.

Drogul și modul cum este administrat condiționează felul complicațiilor somatice care ar putea interveni.Complicațiile sunt dependente de proprietățile farmacologice ale drogului, cele mai cunoscute fiind sindromul de abstinență și accidente datorate supradozării(voluntare sau involuntare).

Simptomele depresive sunt o complicație frecventă a tulburărilor cauzate de folosirea substanței psihoactive și explică parțial rata înaltă de suicid la această categorie de indivizi.

Dependența de lungă durată la anumite substanțe psihoactive (în special halucinogene ,PCP, cocaină) este adesea asociată cu o reducere

generalizată în comportamentele direcţionate spre un scop (mersul la şcoală) chiar cînd persoana nu mai ia substanţe de o lungă perioadă de timp.

Această este adesea acompaniată de ***depresie, enxietate, iritabilitate si deficite uşoare în activitatea cognitivă, dificultăţi în concentrarea atenţiei*** etc.Abuzul sau dependenţa de substanţe psihoactive se asociază astfel cu o deteriorare a nivelului general de sănătate fizică şi psihică.Denutriţia şi tulburările somatice întîlnite pot rezulta din incapacitatea de a menţine o bună sănătate fizică printr-o dietă corespunzătoare şi o igină adecvată.

Deşi nu există încă dovezi suficient de concludente pentru a susţine adaptarea unei tehnici la trăsăturile pacientului, cercetări recente aduc o serie de sugestii terapeutice:

- Pentru că se recunoaşte clar existenţa unei ***comorbidităţi toxicomatice-alcoolism-tulburări psihice***, ar putea fi introduse metode de screening pentru depistarea alcoolismului şi toxicomaniilor.
- Persoanele care au avut simptome severe de sevraj şi cei care au avut delirium tremens sau alte sindroame organice legate de consumul de droguri necesită ***detoxifiere supravegheată*** pe care trebuie să o efectueze doar medicii specialişti înaintea tratamentului psihosocial.
- Persoanele care au sprijinul familiei, partenerului răspund mai bine terapiei de cuplu.
- Persoanele cu multiple probleme psihosociale, financiare, profesionale, răspund bine tratamentelor dacă urmează în paralel ***terapii specifice*** pentru problemele personale, pe lîngă tratamentul psihosocial al dependenţei de substanţă.
- ***Motivaţia schimbării comportamentului adictiv*** este o dimensiune importantă ce trebuie luată în considerare cînd se proiectează algoritmii tratamentului.Pacienţii cu o scăzută motivaţie trebuie informaţi despre perspectivele tratamentului şi trebuie susţinuţi în mod activ.La celălalt pol, ***confruntarea*** este cea care favorizează negarea şi situarea pe poziţii defensive dar scade şansele de reuşită ale eforturilor specialiştilor.
- Este de o maximă importanţă ca intervenţiile comportamentale şi psihosociale să fie asociate cu ***tratament psihofarmacologic,*** cum ar fi înlocuitorii de nicotină, naltrexona, alte produse ce reduc nevoia de alcool şi droguri, disulfiram şi alte medicamente folosite ca antagonişti ai substanţelor care au creat dependenţa subiectului care este obligatoriu să dorească detoxifierea.

În cazul consumului de heroină, dependenţa se instalează după o primă doză.Simptomele se referă la nevoia de drog, care este foarte mare,”dacă nu avem doza suntem bolnavi”.Procurarea drogului ocupă cea mai mare parte a zilei şi nimic nu mai are importanţă.

În legătură cu sănătatea heroinomanului putem să afirmăm că deseori starea lui este deplorabilă.El trăieşte din experienţe, mănîncă puţin, doarme prost, ajunge în stradă, bolnav, cu febră, cu gripă. Se transmit boli grave prin injecţii(SIDA, hepatită).Îşi schimbă între ei seringile uzate, ceea ce semnifică un risc de transmitere de viruşi diverşi.Îşi schimbă între ei seringile uzate, ceea ce semnifică un risc de transmitere de viruşi diverşi.În unele ţări s-a legiferat vînzarea de „stenbox" cutiuţă cu prezervative, tampoane, acool şi linguriţă, dar acestea pot fi distribuite de organizaţii nonguvernamentale, gratuit pe stradă(Luxemburg, Franţa).

În abordarea clasică dependenţa presupune ipostaza de supunere a individului faţă de substanţele fără de care aparent viaţa sa nu+si găseşte sensul, direcţia şi orientarea.Persoana se complace în această stare, caracterizată ca avînd la bază o nevoie de consum imperioasă şi persistentă, pentru a evita instalarea stării de rău fizic şi psihic ca urmare a neadministrării drogului.

Suportul social constă în deschiderea de oportunităţi de participare a copiilor şi adolescenţilor la activităţi avînd caracter cultural, public prin intermediul cărora aceştia se pot simţi utili, preocupaţi si educaţi în spiritul asumării de responsabilităţi şi a deprinderii de abilităţi pentru viaţă care să aibă implicaţii relaţionate cu munca.Este necesar a se acorda o atenţie deosebită cultivării respectului faţă de sine şi faţă de ceilalţi, dezvoltarea abilităţilor de a rezista la presiunea grupului.Şcoala şi religia sunt alte doua coordonate importante în procesul de socializare prin intermediul lor dobîndindu-se atitudini pro-sociale şi credinţe sănătoase de viaţă.

Prin **suport familial** adecvat se înţelege prezenţa activă a membrilor familiei în viaţa copilului sau a tînărului, expectanţe realiste în raport cu posibilităţile de dezvoltare ale acestuia.

Concluzii

- Tinerii sunt, în genere, curioşi şi foarte labili în opţiunile pe care le fac.Din dorinţa de a brava, din spiritul de imitaţie, ori fiind tentaţi să caute un refugiu, cel mai adesea ei merg la prima „întîlnire" cu drogul, dornici de experienţe noi şi aventuroase.Consumul de drog îl seduce ulterior ajungînd singura lui raţiune de a mai exista, chiar „zeificîndu-l „ în special în obţinerea unor stări nemaiîntîlnite anterior şi care să îi aşeze într-o lumină „specială" în faţa grupului de prieteni.
- În societatea romînească există date statistice din ce în ce mai multe persoane din anumite categorii sociale devin vulnerabile la abuzul de drog : persoane care trăiesc sub pragul săraciei, adolescenţi şi tineri care se confruntă cu şomajul, au perspective incerte, tineri cu diferite probleme speciale şi care provin din familii dezorganizate, delincvenţii juvenili etc.

⸸ Consumatorii de drog adoptă „normativitatea grupului” deviant care este atît grupul de apartenență cît și cel de referință.Înclinația de polarizare a lumii și a regulilor consumatorilor de drog care o guvernează, se accentuează în timp.Ca urmare, comportamentul „impregnat” de regulile și principiile grupului deviant, nu va putea fi altfel decît antisocial, ***de nonconformism***.Dar ceea ce pentru consumatorul de drog constituie o soluție optimă, o inovație, este de fapt, o autocondamnare la distrugerea prin obicei, boală sau viciu dobîndit în diferite modalități.

⸸ Grupul de consumatori de drog se caracterizează printr-un comportament impregnat cu tendințe psihopatologice si dezadaptative.Aceste tendințe care subliniază vulnerabilitatea și fragilitatea personalității sunt ascunse sub masca unui comportament provocator, ce presupune asumarea unor riscuri majore.Însă riscul este conceput diferit în grupul consumatorilor de drog, față de societate, în general.

⸸ Consumul de droguri implică un risc deosebit, însă acest risc nu este total conștientizat.Pentru persoanele care consumă drog sunt importante efectele imediate și nu cele de perspectivă, singurul risc pe care și-l asumă într-adevăr este acela de a nu se conforma normelor majoritare și de a primi o ***etichetă negativă.***

Balanța abstinență–recădere este cunoscută și recunoscută ca fiind exterm de sensibilă, într-un echilibru precar, ambele sisteme ale ei fiind necesar a fi susținute psihoterapeutic și medicamentos.La spitalele de profil, în policlinici și sisteme ambulatorii din Belgia, Olanda, Franța, Luxemburg etc.sunt organizate veritabile echipe alcătuite din: medic specializat, psiholog, psihoterapeuți abilitați pentru intervenția în cazul dependenței de drog și a recăderilor (inclusiv sevraj), asistenți sociali, asistenți medicali și infirmieri, ca și kinetoterapeuți și profesori de educație fizică. Echipa complexă are componenți interdisciplinari cu atribuții și roluri bine stabilite, iar competențele unora sunt doar aparent limitate, dependentul de drog rămînînd în custodia respectivă luni și chiar ani în care se realizează legături afective puternice.

CARACTERISTICI ALE TERAPIEI LIMBAJULUI LA COPILUL CU DEFICIENȚĂ DE AUZ

Zavera Costina-Ramona*

Principalele forme de limbaj folosite pentru instruirea și educarea copiilor surzi sunt limbajul mimico-gestual, limbajul dactil, perceperea vizuală a vorbirii. Limbajul mimico-gestual constituie principalul mijloc de comunicare între surzi. În lucrul cu acești copii este necesară cunoașterea limitelor și posibilităților fiecărui elev pentru învățare, stimularea relaționării și a comunicării corecte, folosirea materialului intuitiv, concret, a imaginilor. Prin stimularea relaționării și a comunicării corecte, copilul va reuși să depășească dificultățile create de handicap.

I. Comunicarea și cunoașterea interpersonală

„Comunicarea, ca formă de interacțiune socială, care presupune emiterea unui mesaj, recepționarea și înțelegerea lui, împărtășirea semnificației între cei care comunică" (Verginia Crețu, 2006).

Pentru a înțelege mai bine importanța comunicării, vom aminti funcțiile acesteia, așa cum au fost descrise de Roman Jakobson (apud Mihai Dinu, 1997). Acesta operează distincția dintre forma și conținutul mesajului, ajungându-se astfel la o clasificare cuprinzând șase funcții:

1. Funcția emotivă a comunicării se referă la evidențierea stărilor interne ale emițătorului prin folosirea interjecțiilor, epitetelor și a altor forme stilistice.

2. Funcția persuasivă sau retorică se îndreaptă către destinatarul comunicării, de la care se intenționează obținerea unui tip de răspuns prin folosirea interjecțiilor cu valoare conativă (nani, zât etc.).

3. Funcția poetică este centrată pe mesaj. Aceasta nu are în vedere și situația, fenomenul real vizate de comunicare. Accentul nu este pus pe *ce se spune*, ci pe *cum se spune*.

4. *Funcția referențială* vizează cadrul situațional în care are loc transmiterea mesajului.

---

* Profesor de psihopedagogie specială – Școala specială pentru surzi nr. 1.

5. *Funcția metalingvistică* se manifestă atunci când se atrage atenția asupra codului utilizat, folosind perifrazele explicative, gesturile, tonul.

6. *Funcția fatică* are în vedere caracteristicile canalului de comunicare și controlul funcționării lui. Nu are rol de informare, ci ajută la stabilirea contactului, marchează deschiderea canalului (formulele de salut).

Mihai Dinu (1997) realizează o clasificare cuprinzătoare a comunicării:

1. Comunicarea umană non-verbală. Chiar dacă limbajul articulat aparține în mod exclusiv omului, mijloacele non-verbale sunt folosite intens. Amintim câteva forme ale comunicării non-verbale:

a) Comunicarea gestuală. Importanța comunicativă a mimicii, gesturilor, posturii a fost subliniată din cele mai vechi timpuri, s-au încercat clasificări cuprinzătoare ale gesturilor, ale funcțiilor gesturilor în comunicare. Pe acest tip de comunicare se bazează curentul behaviorist, potrivit căruia tot ceea ce ține de lumea lăuntrică a individului este inaccesibil investigației. Singurul lucru pe care îl pot face cercetătorii, potrivit adepților curentului, este să deducă din aspectul output-urilor modul de funcționare al mecanismelor psihice care le-au provocat.

b) Comunicarea muzicală. Este considerat cel mai complex sistem de comunicare non-verbală, pentru că este greu de explicat ce ne comunică sunetele, mesajul respectiv adresându-se unor zone profunde ale ființei noastre interioare.

c) Comunicarea plastică. Valoarea operei artistului plastic ține cont de ordinea interioară pe care acesta reușește să o instituie, de coerența mijloacelor folosite, de unitatea viziunii. Înțelegerea operei este posibilă doar prin empatie – condiție fundamentală a unei bune comunicări.

d) Comunicarea cinematografică este arta sincretică ce cuprinde elemente comune cu pictura, teatrul, muzica, literatura prin imagine, joc actoricesc, coloană sonoră, scenariu. De reușita peliculei depind o suită de factori, dar reușita este dată de munca regizorului la montajul filmului.

2. Comunicarea verbală are un caracter simbolic. Comunicând ne putem detașa de timp, de spațiu, pentru că ne putem referi la obiecte și persoane absente, la situații trecute. De asemenea, este importantă capacitatea fiecărui vorbitor de a enunța fraze alcătuite de el însuși.

a) Comunicarea orală. Efectul cuvântului este limitat, efectul cuvântului rostit este incomparabil mai puternic, el pătrunde în sinea ascultătorului. De aceea a fost necesară introducerea în scriere a semnelor de punctuație.

b) Comunicarea scrisă. Deși se vorbește despre liniaritatea comunicării scrise se dovedește că scrisul este mai puțin liniar, deoarece permite revenirea la secvențele precedente. Dar se pare că un text este cu atât mai bun cu cât respectă în mai mare măsură cerințele comunicării de tip oral.

II. Forme de limbaj folosite de surzi

Barbu Florea (2006) relevă unele probleme de comunicare în familiile cu copii surzi. Copilul surd provenit din familie de surzi va creşte într-un mediu în care se va pune accentul pe comunicarea dependentă de indicii vizuali. Se va folosi limbajul mimico-gestual. Etapele dezvoltării limbajului copilului surd sunt similare cu cele ale copilului auzitor, dar fiecare dintre ele s-a dezvoltat în direcţie vizuală, respectiv auditivă. Mediul vizual, limbajul, interacţiunile dintre părinţii surzi şi copii lor surzi explică de ce aceşti copii au rezultate mai bune pe diferite planuri, decât copiii proveniţi din medii de auzitori.

Pe parcursul creşterii copilului, părinţii surzi întâmpină o serie de probleme. Au o educaţie rudimentară sau sunt consideraţi inferiori, nu pot primi uşor sfaturi competente cu privire la creşterea şi educarea copilului.

Dar peste 90% dintre copiii surzi provin din familii de auzitori. La aflarea diagnosticului, părinţii trec printr-o serie de faze: de la şoc, la o stare de nervozitate vrând să afle cauzele care au determinat apariţia surdităţii. Se ajunge la acceptarea dreptului acestuia la dragoste, la educaţie. De regulă, aceştia nu au avut experienţă cu colectivitatea surzilor şi se vor concentra mai mult asupra deficienţei şi în timp asupra posibilităţilor de viitor al copilului lor.

În momentul de faţă, în rândul specialiştilor ia amploare ideea de comunicare totală, care presupune şi recomandă folosirea tuturor mijloacelor posibile de stabilire a contactului dintre oameni: limbajul oral, scris, mimico-gestual, dactil, semne evocatoare, desen. Nu este o limbă sau un mijloc de contact, ci o atitudine a copilului surd, cu privire la modalităţile de stabilire a contactelor cu oamenii.

Principalele forme de limbaj folosite pentru instruirea şi educarea copiilor surzi sunt limbajul mimico-gestual, limbajul dactil, perceperea vizuală a vorbirii (labiolectura).

1. Limbajul mimico-gestual constituie principalul mijloc de comunicare între surzi. Este un limbaj veritabil – cu sintaxă, dar fără morfologie. Constantin Pufan (1982) arată că un singur gest poate îndeplini rolul de substantiv, adjectiv, verb, sintaxa fiind cea care deţine rolul important în construcţia propoziţiei. Topica este de bază în redarea unei idei prin gesturi. Din limbajul mimico-gestual lipsesc anumite categorii morfologice (articolul, numeralul, instrumente gramaticale), nu există categoria de mod, imperativul este transpus prin expresia feţei ca şi interogaţia, exclamaţia. Genurile sunt exprimate prin gesturile de „mama" şi „tata". Gestul semnifică un obiect, o propoziţie, chiar frază.

Acest tip de limbaj specific prezintă următoarele dezavantaje: este un limbaj necunoscut de auzitori, este incomod în producţie, dezvoltă gândirea în imagini, barează accesul surzilor la cultură şi civilizaţie, care solicită limbaj verbal oral şi scris. Cu toate aceste dezavantaje, acest limbaj nu a putut fi înlăturat, deoarece reprezintă calea cea mai accesibilă spre receptarea informaţiilor.

2. Limbajul dactil este o formă specială a limbii vorbite, bazată pe redarea literelor (grafemelor) în aer cu ajutorul poziției și mișcării degetelor de la o mână sau de la ambele mâini.

Argumentele aduse de specialiști în favoarea utilizării alfabetului dactil sunt următoarele: acesta sprijină cunoașterea componentei materiale ale cuvintelor, asigură însușirea unui număr mare de cuvinte în timp relativ scurt, contribuie la înlăturarea comunicării prin mimico-gesticulație, ajută la formarea gândirii noțional-verbale.

Principalele contraargumente în defavoarea comunicării cu ajutorul dactilemelor se referă la faptul că: nu ajută pronunția, este artificial, deoarece când nu sunt supravegheați îl schimbă cu mimico-gesticulația, contribuția la dezvoltarea gândirii noționale este prea mică.

3. Labiolectura este perceperea vizuală a limbajului verbal sub formă orală, după mișcările vizibile ale organelor fonatoare și după fizionomia interlocutorului.

Mecanismul înțelegerii limbajului perceput prin citire labială se realizează pe baza unor semnale vizibile, specifice, pe care surdul le recepționează de pe buzele și fața vorbitorului, prin intermediul analizatorului vizual. Astfel, se reactivează stereotipiile verbomotorii ale cuvintelor și propozițiilor însușite anterior. De aceea există impedimente în receptarea mesajului corect. Vocalele sunt bine percepute de pe buze, dar sunt consoane care au aceeași imagine labială (p, b, m; t, d).

În sistemul românesc de educație a copiilor cu deficiență de auz se înbină în mod unic diferitele tendințe manifestate pe plan mondial. Astfel, în orele de *Limbă și comunicare* se pune accentul pe stimularea interesului pentru vorbire, fără a se ține seama prea mult de dificultățile articulatorii. În orele de *Terapii specifice de compensare* se exersează, în mod gradat și sistematic, pronunția fonemelor și a structurilor verbale, cu specificația că nici în cadrul acestor ore nu se pune accentul pe articularea mecanică a fonemelor izolate, ci pe structuri fonetice: silabe, cuvinte, propoziții.

III. Principii și metode ale terapiei limbajului la copilul cu deficiență de auz

Demutizarea este activitatea complexă de înlăturare a mutității, cu mijloace proprii surdopsihopedagogiei, prin folosirea căilor organice nealterate și pe baza compensării funcționale. Presupune: *recepția* vorbirii prin labiolectură și prin stimularea auzului rezidual, *emisia* vorbirii – articularea, care este de obicei corelată cu însușirea grafemelor, pentru a realiza *comunicarea verbală* (orală și scrisă).

Însușirea limbajului verbal constituie mijlocul principal pentru realizarea scopului surdopsihopedagogiei – formarea personalității cât mai depline a copilului deficient de auz.

Demutizarea presupune însușirea celor trei laturi ale limbii: latura fonetică, lexicul, structura gramaticală.

Esențial în lucrul cu copiii cu deficiență de auz este cunoașterea elementelor de ortofonie. Ortofonia este știința care se ocupă cu emisia corectă a sunetelor (fonemelor) și a vorbirii. Se bazează pe următoarele sarcini: formarea și exersarea respirației verbale, exersarea organelor fonoarticulatoare, educarea sensibilității vibrotactile și interacțiunea analizatorilor, exersarea și formarea vocii, corectarea defectelor de pronunție, învățarea elementelor prozodice ale limbii, educarea auzului rezidual.

În cadrul orelor de Terapii specifice de compensare, specialistul își alege metodele și procedeele pe care le îmbină după specificul următoarelor coordonate fundamentale: personalitatea copilului, gradul tulburărilor de auz, protezarea adecvată și sistemul specific al limbii, ale cărui elemente trebuie însușite pe baza legilor generale și speciale de compensare prin intermediul analizatorilor valizi.

Principalele metode folosite pentru însușirea articulării și a comunicării verbale la copiii cu deficiență de auz sunt de tip intuitiv (imitarea, demonstrarea, modelarea), de tip activ (exercițiul) și de tip verbal (explicația, conversația, metoda fonetică analitico-sintactică).

IV. Studii de caz

Pentru a dovedi importanța terapiei limbajului la copiii surzi, vom prezenta situațiile școlare a doi copii care au frecventat clasa I, la o școală obișnuită, dar nu s-au adaptat cerințelor și au fost orientați către școala specială pentru surzi și cazurile altor doi copii care au frecventat școala specială încă din clasa I.

P.R. (8 ani) a venit la începutul clasei a II-a, după ce frecventase cursurile unei școli obișnuite din Italia, unde mersese pentru efectuarea unei operații de implant cohlear.

I s-a făcut evaluare complexă la începutul anului școlar, de unde a reieșit că are un bagaj mic de semne mimico-gestuale (comunicarea fiind preponderent mimico-gestuală); scria câteva cuvinte uzuale, unele în limba italiană; nu respecta spațiul grafic al caietului, nu cunoștea toate literele, nu cunoștea dactilemele. Li s-a recomandat părinților să o înscrie în clasa I, a școlii speciale, pentru a recupera lipsurile. Părinții nu au fost de acord, astfel că a trebuit ca în clasa a II-a să recupereze multe cunoștințe. Chiar dacă resturile mici de auz au fost un impediment în realizarea acestui lucru, a recuperat foarte multe cunoștințe, foarte repede, datorită nivelului de inteligență peste medie (Q.I. = 120). La sfârșitul primului semestru a ajuns la nivelul colegilor săi. Cunoaște toate literele și dactilemele, vocabularul este mult îmbogățit (aproximativ 150 cuvinte uzuale).

C. S. (9 ani) a venit în urmă cu un an la Școala specială pentru surzi. Pentru că nu s-a adaptat despărțirii de părinți (fiind din altă localitate, trebuia să stea la internatul școlii), au retras-o de la această școală, urmând timp de trei săptămâni cursurile școlii din sat. Din cauza gravității accentuate a handicapului de auz, a specificului proceselor cognitive datorate acestuia, nu a reușit să facă

față ritmului de predare-învățare-evaluare întâlnit în școlile normale. În prezent frecventează Școala specială pentru surzi și are rezultate foarte bune la învățătură, fiind motivată pentru învățare.

C. V. (9 ani) este elevă în clasa I, a Școlii pentru surzi, are o hipoacuzie ușoară și deficiență mintală gravă (Q. I. = 45). Este slab dezvoltată latura psihomotorie, ceea ce îngreunează scrisul. Atenția este instabilă, având nevoie de încurajări permanente pentru a termina o activitate. I s-a întocmit un PIP (plan de intervenție personalizat), de către echipa de specialiști a clasei, în care se subliniază necesitatea lucrului intensiv în sfera psihomotorie și a limbajului. Ca urmare, cunoaște toate literele învățate, dactilemele, se străduiește să pronunțe cât mai bine cuvintele învățate. Este încă dificil să scrie, să citească cuvinte monosilabice, bisilabice.

G. R. (12 ani) este elev în clasa I, are deficiență accentuată de auz asociată cu deficiență mintală ușoară. Este activ în activitățile de învățare și reușește să înțeleagă și să memoreze foarte repede.

Din cele prezentate, se observă importanța aplicării în lucrul cu copiii surzi a principiilor metodelor surdodidacticii.

Este importantă compensarea deficienței prin analizatori funcționali: vizual, kinestezic și pe cât posibil cel auditiv. Așadar, este vitală folosirea materialului intuitiv, concret, a imaginilor, mai ales la clasele mici, având ca scop realizarea corespondenței obiect-imagine-cuvânt.

În urma concluziilor stabilite mai sus, propunem folosirea mijloacelor și metodelor specifice și moderne de învățare, ca de exemplu programele speciale de calculator.

Este necesară cunoașterea limitelor și posibilităților fiecărui elev pentru învățare, stimularea relaționării și a comunicării corecte.

Bibliografie

1. Crețu, V. (2006), *Comunicarea interpersonală – baza cursurilor de formare a personalului angajat în serviciul persoanei cu handicap,* Revista de psihopedagogie, nr.1, p.156-172.
2. Dinu, M. (1997), *Comunicarea,* Editura Științifică, București, p. 208-347.
3. Florea, B. (2006), *Surditate și comunicare,* Asociația Acusticienilor Audioprotezişti, București, p. 41- 116.
4. Pufan, C. (1982), *Probleme de surdopsihologie,* Editura Didactică și Pedagogică, București, p. 22-43.
5. Rozorea, A. (2003), *Deficiențele senzoriale din perspectiva psihopedagogiei speciale- Psihopedagogia deficienților de auz,* Editura Ex Ponto, Constanța, p.173-296.
6. Stănică, I.; Popa, M.; Popovici, D.V. (2001), *Psihopedagogie specială – deficiența de auz,* Editura Pro Humanitate, București, p. 75-187.

ASPECTE PSIHOSOCIALE ÎN CAZURILE DE SUICID ÎNTÂLNITE ÎN RÂNDUL CADRELOR M.A.I.
– studiu de caz –

Răzvan Turcu - Ştiolică*
Lorica Piascovschi**

Din cele mai vechi timpuri, oamenii au încercat să-şi exercite dreptul la viaţă sau la moarte, cu privire la existenţa proprie. Concepţiile despre sinucidere au fost influenţate în diferite perioade istorice şi pe suprafeţe geografice diferite de factori culturali, psihologici, spirituali. Unii au acceptat-o ca fiind o formă de eliberare a omului de povara vieţii sau ca o manifestare a spiritului de libertate, alţii au condamnat şi au blamat persoana ce a recurs la un asemenea act extrem.

Sinuciderea a reprezentat dintotdeauna un moment cu semnificaţie diferită pentru filosofi, medici, sociologi, psihologi etc., pentru diversele religii dar şi pentru oamenii obişnuiţi.

Orice determinare, orice evaluare a sinuciderii conţine semnul probabilităţii. Niciodată nu se poate spune că o anumită persoană va evolua, cu exactitate, într-o anumită direcţie. Totul se bazează pe prognoze, care au un mare procent de evidenţiere a aspectelor pozitive şi negative din personalitate.

Viaţa este tolerabilă atunci când există un motiv care să merite osteneală. Când individul nu are alt obiectiv decât pe el însuşi, el nu poate scăpa de obsesia că eforturile sale sunt în zadar. Omul este dublu, căci omului fizic i se adaugă omul social şi acesta din urmă are nevoie de o societate pe care s-o exprime şi pe care s-o servească.

Deductiv, sinuciderea poate fi explicată prin indiferenţă şi dezinteres faţă de viaţă, precum şi prin mecanismul obscur, nemărturisit, al satisfacţiei la gândul surprizei pe care gestul îl va provoca în conştiinţa celorlalţi oameni. Starea de spirit care conduce la sinuciderea din necesităţi lăuntrice, fără intervenţia factorilor sociali exteriori şi în afara unor explicaţii logice eficiente, reprezintă, împreună cu agonia şi cu momentul de spaimă, singurele trăiri posibile ale realităţii morţii. Trăirea morţii, în momentul crizelor de spaimă, constituie singura experienţă directă şi profundă a acesteia.

* I.P.J. Dolj – Serviciul Criminalistic
** I.P.J. Botoşani – Serviciul Criminalistic

Există mai multe concepţii, conform cărora „sinuciderea constituie prin ea însăşi o nebunie specială" sau că „sinuciderea ar fi un episod al uneia sau mai multor forme de nebunie, neîntâlnindu-se la subiecţii cu spiritul sănătos".

Deseori disimulată, pregătită minuţios, trecerea la act este hotărâtă, violentă, solitară, demonstrând autenticitatea dorinţei de autodistrugere. Substituirea posibilului, probabilului cu neantul, cu nonsemnificativul, demonstrează că sinuciderea nu este o opţiune, ci mai degrabă negarea totală a posibilităţii de a alege.

Sinuciderea continuă să suscite dezbateri şi comentarii, dar actualitatea sa ţine mai ales de faptul că ea se află la originea unei tradiţii de cercetare care, din aproape în aproape, sfârşeşte prin a îngloba majoritatea comportamentelor deviante care îi preocupă pe contemporanii noştri. Unul dintre cele mai aprinse puncte dezbătute se referă la validitatea statisticilor privind sinuciderea.

Mai mulţi sociologi şi-au arătat scepticismul în legătură cu distincţia dintre sinuciderea egoistă, ce ar fi legată de un defect de integrare socială, şi sinuciderea anomică, ce ar decurge dintr-o lipsă de reglare. Durkheim recunoştea că acestea sunt „două aspecte ale aceleiaşi stări sociale" şi continuă astfel: „Este aproape inevitabil ca egoistul să nu prezinte şi o aptitudine spre exacerbare, căci, detaşat fiind de societate, aceasta nu are suficientă forţă asupra lui pentru a-l ţine în frâu" *(id).* Raporturile strânse dintre aceste două dimensiuni creează serioase dificultăţi cercetătorului care doreşte să le măsoare. Cum poate fi găsit indicatorul unui defect de integrare care să nu fie în acelaşi timp un instrument de măsură a anomiei? Divorţul, dacă dăm doar un exemplu, are în mod sigur repercusiuni atât asupra integrării, cât şi asupra reglării.

S-a vorbit mult despre sinuciderea tinerilor. Este tragică şi este frecventă (30-32%). Statisticile arată că, în aceşti ultimi ani, după accidente, suicidul este principala cauză a mortalităţii tinerilor de la 15 la 24 de ani. La această perioadă de vârstă, unul din zece decese este atribuit sinuciderii.

Dar ce se află în spatele tragediei acestor statistici? Pentru ce aceşti tineri vor să moară? 20-30% dintre ei suferă de tulburări mentale grave (stare schizofrenică, sindrom de depersonalizare, depresie). Dar ceilalţi? Cei cu tentative de suicid au explicat gestul lor prin unul sau mai multe motive: dispute cu părinţii sau bunicii lor, decepţii sentimentale, eşecuri şcolare, sentiment de abandon, provocat de un deces sau divorţ al părinţilor sau că îndurau fără încetare critici şi presiuni din partea părinţilor, familiei, prietenilor. Am sublinia în mod special disputele cu părinţii, precum şi divorţul părinţilor. Totuşi, un motiv izolat este rar responsabil de dorinţa de moarte. Suicidul nu este o simplă reacţie la unele dificultăţi sau circumstanţe; el este mai curând urmarea unui comportament care se desfăşoară puţin câte puţin şi atrage ansamblul personalităţii.

Să fii o persoană tânără în ziua de azi, nu este o sarcină foarte uşoară. Persoanele tinere, ca şi adulţii, trebuie să facă faţă presiunilor vieţii de zi cu zi,

trebuind să ia decizii importante în probleme existențiale complexe. Tragic este că mulți tineri simt că nu sunt capabili să facă față unor astfel de probleme, că nu pot găsi pe cineva care să fie capabil să-l ajute sa treacă peste un astfel de moment critic al existenței sale.

Problema angoasantă pentru tineri este solitudinea afectivă. În acest sens se desprind trei resorturi fundamentale ale riscului de suicid la adolescenți: sentiment de intensă solitudine, de o totală neputință de a-și rezolva problemele și al unei disperări în fața viitorului.

Mai jos va vom prezenta un studiu de caz, privind sinuciderea agentului de poliție M.G.C.

În ziua de 24 septembrie 2005, în jurul orelor 20.00, agentul de poliție M.G.C., 22 de ani, necăsătorit, a împușcat pe M.C. de 23 de ani, după care și-a tras cu pistolul din dotare un glonț în cap.

Scrisoarea de adio scrisă de M.C.G. cu câteva ore înainte de a se sinucide

În vederea efectuării investigației psihosociale, pentru stabilirea circumstanțelor săvârșirii actului suicidar, s-au purtat discuții cu membrii familiei, prietenii apropiați victimei, vecinii de locuință, colegii de serviciu, prieteni din copilărie.

M.C.G. provine dintr-o familie alcătuită din 4 membri, el fiind mezinul familiei. Sora lui este cu 15 ani mai în vârstă și este stabilită în localitatea H. Atât mama cât și tatăl și-au dorit foarte mult un băiat, M.C.G. reprezentând întruchiparea viselor lor, fapt ce a dus ca de-a lungul copilării sale să beneficieze de o hiperprotecție din partea părinților, fapt ce a contribuit la o incompletă maturizare socială, nivel scăzut de adaptare socială, rezistență scăzută la frustrare.

Părinții obișnuiau să consume alcool, fapt ce-l nemulțumea pe M.C.G., afirmând adesea că îl fac de râs, neexistând, totuși, o relație conflictuală manifestă între el și părinți.

Din punct de vedere social, M.C.G. nu avea relații strânse cu nici un grup important din viața sa. Din discuțiile avute cu șeful, am aflat că M.C.G. se transferase de la București, pentru a fi aproape de părinții săi, dar se pare că nemulțumirile sale privind consumul de alcool al acestora l-au îndepărtat pe M.C.G. de ei. Expresiile folosite de M.C.G. erau destul de dure, iar vizitele lui acasă erau destul de scurte, doar pentru a-și procura hrana.

Relația cu sora era influențată de distanța geografică, dar și de diferența de vârstă dintre cei doi. Sora manifesta față de M.C.G. un comportament aproape matern, marcat totuși de refuzul fratelui de a vorbi deschis cu aceasta despre problemele sale.

Familia nu mai reprezenta pentru M.C.G. acel reper activ de reglare a comportamentului său. Părinții și sora nu puteau să-l ajute să treacă peste latura introvertită a personalității sale și nici să-i influențeze atitudinile.

Natura relației lui M.C.G. cu meseria sa este una greu de stabilit: sora a spus că el a ales singur să urmeze cursurile de subofițeri jandarmi din Drăgășani, iar părinții au contribuit la realizarea acestei dorințe. Perioada petrecută la unitatea din București, unde a primit repartiție după terminarea cursurilor, a trecut fără evenimente semnificative, importantă este declarația surorii care surprinde regretul lui M.C.G. privind mutarea la Postul de Poliție M. (munca de poliție i se părea dificilă prin volumul de decizii pe care trebuia sa le ia și prin sarcinile pe care trebuia să le ducă la îndeplinire).

Subliniem diferența, din punct de vedere sociologic, a celor două situații: București și M.; a trăi într-un oraș aglomerat e cu totul diferit de a trăi într-o comunitate mult mai mică și unde ritmul vieții este mult mai lent. Cele două locuri de muncă se diferențiază și din punct de vedere al componentei grupale – perioadei lucrate ca polițist i-a lipsit componenta grupală, trebuind să lucreze singur sau împreună cu un alt polițist și să-și asume responsabilitatea

faptelor sale în mod individual. Deşi relaţia cu colegii săi era bună, nu putem spune că era integrat în specificul muncii pe care trebuia să o desfăşoare: M.C.G. se implica greu în relaţia cu cetăţenii, nu participa activ la evenimentele comunităţii, în ciuda imboldurilor şefului de post (în timpul inundaţiilor a preferat să rămână la sediu şi nu a manifestat interes faţă de situaţia creată).

M.C.G. nu avea un grup de prieteni apropiaţi, care să-l sprijine şi să-l înţeleagă, fapt reflectat de imposibilitatea persoanelor apropiate de a ne relata informaţii relevante privind personalitatea şi viaţa socială a lui M.C.G.

Ca trăsătură de personalitate, care-l caracteriza pe M.C.G., am identificat introversia, însoţită de o imaturitatea afectiv-comportamentală (toleranţă scăzută la frustrare), introversia implicând o atitudine ezitantă, reflexivă, retrasă, o poziţie oarecum defensivă. Introvertiţii sunt firi închise, greu de pătruns, timizi, puţin comunicativi, înclinaţi spre reverie şi greu adaptabili.

M.C.G. era orientat spre sine, spre interior, avea un număr mic de prieteni, dar relaţii profunde; timid, se adapta mai greu la schimbări; era reţinut, îşi exterioriza foarte puţin trăirile, simţămintele (şi numai în faţa celor foarte apropiaţi); căuta siguranţă.

Din relaţia sa cu şeful de post C. D. (acesta declarând că, „M.C.G. se ţinea în permanenţă după el", nu acţiona decât la imboldul acestuia, simţind mereu nevoia unei supervizări), una de dependenţă, putem concluziona ca fiind existentă o trebuinţă de protecţie paternă, asupra şefului de post proiectând, în mod inconştient, imaginea tatălui său.

Relaţia lui M.C.G. cu C. M. era una pasională, pasiune împărtăşită doar de primul. Acest tip de relaţie, a fost generatoare de frustrări trăite intens de către M.C.G., dar care, fără existenţa altor cauze exogene (cum probabil ar fi incidentul cu glonţul scăpat din pistolul din dotare, incident ce a avut loc chiar în ziua tentativei de suicid), probabil nu ar fi determinat luarea deciziei săvârşirii actului suicidar.

Faptul că biletul de adio a fost scris în perioada imediată desfăşurării evenimentului cu descărcarea pistolului şi perioada premergătoare actului suicidar, reflectă faptul că acel eveniment a fost perceput într-un mod fatalist, fapt ce apărea într-o perioadă destul de critică din punct de vedere afectiv-emoţional, determinată de refuzul lui C.M. de a avea o relaţie de prietenie cu M.C.G. Faptul că biletul este adresat părinţilor şi limbajul afectuos în care se exprimă, intră în contradicţie cu modul de desfăşurare ulterioară a evenimentelor, acţiune ce reflectă o tendinţă egoistă a tânărului, în comiterea actului suicidar.

În colaborare cu expertul criminalist Radu Constantin, s-a realizat portretul grafologic al numitului M.C.G. prin efectuarea studiului grafologic al scrisorii de adio.

Scrierea numitului M.C.G. ne trimite către o persoană care manifestă reţinere (subiectul îşi reţine întreaga spontaneitate ca şi cum s-ar teme de a-şi exterioriza gestul, de a se exprima într-o relaţie sau într-un act, de a se angaja în ceva), comunicare redusă şi atunci nu mai spune tot ceea ce gândeşte (tendinţă de a ascunde), lipsă de sinceritate.

Atitudine puţin adaptată la planul social (contacte sociale defectuoase). Scrierea este proprie subiecţilor schizoizi, ca şi a caracterelor individualiste nesatisfăcute.

Scrierea (colţuroasă) presupune o schimbare bruscă în direcţia tendinţelor, ceea ce ar indica un dezacord între "eu" şi lume şi se traduce în atitudinea exterioară, printr-o lipsă de supleţe, printr-un fel de „rezistenţă" sau opunere faţă de normele recunoscute pentru colectivitate.

Unmare: [illegible]

Scumpi părinţi

Sper că măcar voi să mă puteţi ierta,
pentru că ştiu oameni alţii, nici măcar
Dumnezeu nu o va face.
Vreau să înţelegeţi că este singura soluţie
pe care o văd în momentul de faţă.
Ştiu că lucrul acesta vă va distruge, şi
este ultimul lucru pe care mi-l doresc dar
este singurul lucru la care pot să mă gândesc
în acest moment.
Oricum am dorit ceea ce urăsc cel mai
mult.
Dragostea mea vă va aparţine pentru
totdeauna şi ştiu că veţi [illegible]
voi muri [illegible] certitudinea că oricum şi
[illegible] dar pentru [illegible] de [illegible] mea
din această lume.
P.S. Moartea este un început.
al vostru Cosmin.

Această scriere poate fi interpretată ca „fuga dinaintea sacrificiului" (tendinţa de a se descotorisi de partea de sacrificiu care îi revine şi a o trece altora), subiectul manifestă o atitudine refractară la orice idee de sacrificiu, opoziţie la eforturi şi, de asemenea, manifestă dispreţ faţă de valoarea, meritele şi opiniile altora, lipsă de consideraţie pentru ceilalţi.

La M.C.G. atenţia este orientată de preferinţă către problemele personale şi către nepăsare, lipsă de interes pentru problemele altora (egoism, egocentrism).

Scrierea studiată ne relevă, în comportamentul persoanei, stări de depresie, ezitare, teamă, suferinţă interioară (notat cu cifra 14 pe scriere constituie principala manifestare a suferinţei), instabilitate, caracter insinuant, care pe plan psihologic se traduc prin nelinişte, angoasă, emotivitate.

Bara lui „t" coborâtoare, ne arată că subiectul trăieşte sentimentele de neputinţă şi nesiguranţă pentru viitor.

Scrierea regresivă prezentă ne trimite, de asemenea, către o persoană ale cărei trăiri şi trăsături aparţin introvertiţilor şi, de aici întregul cortegiu al introversiunii.

Această atitudine generală îndreptată, în principal, spre interior are ca elemente: închis în sine (puţin comunicativ), atribuie o valoare fundamentală lumii interioare, fiind absorbit în sine, reţine expresia liberă a emoţiilor fără a le putea stăpâni până la capăt, ajunge foarte rar (chiar deloc) să se simtă un participant „bona fide" la grupul înconjurător, poate să se acomodeze întrucâtva, dar în intimitatea lui rămâne separate izolat neadaptabil, este cel mai adesea radical în sentimentele sale, în punctul său de vedere aderând numai la credinţele sale fundamentale vădind îndărătnicie, obstinaţie, eventual dominat de idei obsesive, refractar la sugestii.

La această configuraţie a personalităţii de tip introvertit, trebuie să subliniem prezenţa unor trăsături care se regăsesc frecvent la delincvenţi şi criminali ca: egocentrism, imaturitate şi indiferenţă afectivă ş.a.

Toate acestea, într-un moment de provocare şi nefast, fac posibilă apariţia unui puseu acut care se poate manifesta printr-un episod delirant sau incomprehensibil, precum omucidere şi/sau sinucidere. În acest fel poate fi explicată „decompensarea", dezintegrarea personalităţii numitului M.C.G.

Concluzii

În mod obişnuit, cel care se sinucide o face din cauza cuiva, sau a ceva, cu care n-a putut să comunice şi acest fapt a blocat în mod tragic fluxul existenţial. Acest lucru s-a întâmplat şi în cazul lui M.C.G.. Fiind o persoană tânără, actul suicidar al lui M.C.G. nu a fost determinat de o reală dorinţă de a muri, ci trebuie considerat, mai degrabă, o „cerere disperată de ajutor", a unei structuri de personalitate vulnerabile, aflată încă în plină formare.

Din analiza comportamentală făcută din studiul declarațiilor persoanelor ce au interacționat social cu M.C.G., nu pot fi evidențiate elemente psihopatologice, cum ar fi depresia psihică ce reprezintă factorul esențial de risc.

Chiar dacă nu putem considera actul suicidar ca fiind o consecință directă a unor tulburări psihice, trebuie reținut că, în momentul recurgerii la acest act, M.C.G. era o persoană extrem de „fragilă", din punct de vedere psihic, iar acest moment, fără a fi în mod necesar unul de tip psihotic, reprezintă unul de „raptus", prin care tânărul neagă o realitate subiectivă devenită insuportabilă; psihicul său a fost incapabil să mai facă față situației nou create, iar sinuciderea a reprezentat, astfel, un răspuns la această stare de lucruri.

În cazul lui M.C.G. avem de-a face cu acea categorie de sinucigași la care gestul autoagresiv reprezintă o prăbușire psihică relativ bruscă (de tip depresiv, în general) și care sunt foarte „discreți" înainte de gestul lor suicidar. Pentru aceștia, proiectul de a-și pune capăt zilelor este greu de anticipat (poate fi reperat aproape exclusiv numai în situația în care a avut o tentativă eșuată în antecedente).

Bibliografie

1. Butoi Tudorel, Iftenie Valentin, Boroi Alexandru, Butoi Alexandru, „*Sinuciderea un paradox*", Editura Științelor Medicale, București, 2002
2. Cioran Emil, „*Lacrimi și sfinți*", Editura Humanitas, București, 1991
3. Cioran Emil, „*Pe culmile disperării*", Editura Humanitas, București, 2004
4. Cosman Doina, „*Sinuciderea – studiu în perspectivă biopsihosocială*", Editura Risoprint, Cluj Napoca, 1999
5. Dehelean Pompilia, „*Depresia la vârsta a treia*", Editura Mirton, Timișoara, 2001
6. Constantin Păunescu, „*Agresivitatea și condiția umană*", Editura Tehnică, București, 1994
7. Dragomirescu V.T., „*Psihosociologia comportamentului deviant*", Editura Științifică și Enciclopedică, București, 1976
8. Durkheim Emile, „*Despre sinucidere*", Institutul European, Iași, 1993
9. Minois Georges, „*Istoria sinuciderii – Societatea occidentală în fața morții voluntare*", Editura Humanitas, București, 2002
10. Otovescu Dumitru, „*Probleme fundamentale ale sociologiei*", Editura Scrisul Românesc, Craiova, 1997
11. Petru Iluț, „*Abordarea calitativă a socioumanului*", Editura Polirom, Iași, 1997
12. Petru Iluț, „*Valori atitudini și comportamente sociale. Teme actuale de psihosociologie*", Editura Polirom, Iași, 2004
13. Sorin M. Rădulescu, „*Homo Sociologicus – Raționalitate și iraționalitate în acțiunea umană*", Editura Șansa, București 1994
14. Tudose Florin, Tudose Cătălina, Dobronici Letiția, „*Psihopatologie și psihiatrie pentru psihologi*", Editura Info Medica, București, 2002

SUICIDUL – COMPORTAMENT DEZADAPTATIV EXTREM, POSIBILITĂŢI DE PREVENIRE

Andrea Secu*

Rezumat:

Numărul celor care-şi iau viaţa este în creştere. Faţă de celelalte ţări, în România ultimilor ani se constată creşterea suicidului la vârsta maturităţii active, tendinţă observată în special în perioade de recesiune.

Fiecare caz de sinucidere ascunde în spatele lui un lung şir de evenimente negative, povestea tristă al unui om care ajunge la concluzia că lumii i-ar fi mai bine fără el. Niciodată nu e aşa. Familia, prietenii, colegii, toţi rămân într-un fel sau altul marcaţi de eveniment. Suferinţa nu ţine seama de reguli, durerea este întotdeauna personalizată, ea este proprie omului.

Gândul la suicid (ideaţia sucidară) este destul de frecventă în adolescenţă, apoi scade cu vârsta, însă în anumite circumstanţe (depresie, pierderi, consum de alcool) el reapare mai uşor. Urmat de plan şi-apoi de intenţie şi decizie, gândul la suicid este apoi foarte rapid pus în aplicare. Cercetătorii au observat că foarte mulţi dintre sinucigaşi se hotărăsc în mai puţin de o oră, ceea ce presupune că o intervenţie imediată pentru împiedicarea actului este foarte greu de realizat, dar nu imposibil.

Prin recunoaşterea semnelor de pericol iminent şi acţionarea în consecinţă scade riscul suicidului în aproximativ 90% din cazuri.

Ca urmare, se recomandă ca accentul să fie pus pe activitatea de prevenire, urmărind în principal sensibilizarea personalului asupra factorilor de risc specifici (prin programe vizând recunoaşterea semnelor timpurii ale depresiei, consecinţele psihologice ale uzului de alcool, al indicatorilor de risc pentru tendinţele suicidare), prin activitatea de asistenţă psihologică centrată atât pe substratul factorilor de risc individuali, cât şi pe promovarea sănătăţii mentale a angajaţilor, dar şi prin măsuri destinate identificării factorilor organizaţionali care favorizează apariţia sinuciderii în rândul personalului.

I. Introducere

„În anul 2006 numărul celor care şi-au luat singuri viaţa a depăşit numărul celor care au murit în accidente rutiere (Institutul de Medicină Legală „Mina Minovici" Bucureşti) şi cazurile de suicid sunt în creştere. Statisticile arată că cei mai mulţi sunt bărbaţi, cu vârste cuprinse între 41–50 de ani (urmat

* I.J.J. Satu Mare

de grupa de vârstă 30–40) şi preferă în special lunile aprilie, mai, iunie şi iulie." Suicidul, alături de depresie, este considerat problemă de sănătate publică: 30 000 de persoane/an din lume aleg să moară prin sinucidere. (1)

Suicidul unei persoane pe care o cunoaştem este o experienţă deosebit de dureroasă mai ales dacă am fost într-un fel legaţi de persoana respectivă (prieten, coleg etc). Chiar dacă nu facem parte din familie, resimţim pierderea suferită. Atunci când apare într-o organizaţie, inevitabil moralul colectivului este afectat.

La fel ca după un accident grav de maşină după care te întrebi mereu, reluând din nou şi din nou filmul evenimentelor: de ce nu am făcut ceva altfel? Apare dorinţa de a găsi răspunsuri şi regretul că nu se mai poate face nimic. Tocmai de aceea am dori să facem orice pentru a-l evita.

Gândul la suicid activează alte gânduri de tipul: imprevizibil, de neînţeles, risc implicit, anomie, nebunie. Pe de-o parte avem de-a face cu un eveniment al cărei consecinţe sunt deosebit de grave, pe de altă parte probabilitatea de apariţie este relativ scăzută. La fel ca în trafic: ne punem centura de siguranţă pentru ca, în cazul unui accident, să fim protejaţi. De obicei nu suntem implicaţi în nici un accident, de obicei. Putem gândi „asta nu are cum să se întâmple aici la noi"(minimalizare) sau „oricum nu prea avem ce să facem, dacă se întâmplă, se întâmplă"(interferenţă arbitrară) şi poate în marea majoritate a cazurilor este adevărat; dar, ca şi în cazul accidentelor rutiere, doar după ce necazul s-a întâmplat ne pare rău că nu am respectat măsurile de siguranţă. Prevenirea este centura noastră de siguranţă, atât depinde de noi.

II. Coincidenţe semnificative statistic

Studiile de autopsie psihologică analizează cazurile de suicid petrecute într-o anumită perioadă şi încearcă să stabilească gradul de asociere între anumiţi factori şi comportamentul suicidar. Rezultatele acestor cercetări nu ne oferă explicaţii cauzale, ele doar stabilesc factorii care cresc probabilitatea de apariţie al unui comportament. Studiile realizate de cercetătorii americani (confirmate şi de europeni) arată consistent că mai mult de 90% dintre sinuciderile din rândul adulţilor sunt asociate cu tulburările mintale (cel mai frecvent cu depresia) şi cu probleme adictive (uz/abuz de substanţe: alcool, droguri, tutun, sedative etc). (2)

II.1. Tulburările mintale

Persoanele care prezintă tulburări mentale sunt în risc crescut de suicid. Cei care au fost spitalizaţi la psihiatrie prezintă un risc de 100 de ori mai mare decât populaţia generală (idem 2). La populaţia generală, cele mai incriminate tulburări sunt depresia, sindromul de stres posttraumatic (PTSD), tulburarea de personalitate de tip borderline şi psihoza maniaco-depresivă (PMD).

Conform experţilor internaţionali, depresia este cea mai frecventă problemă de sănătate mentală: 25% din zilele de muncă pierdute sunt datorate depresiei, semnificativ mai mult decât în cazul bolilor cardiovasculare (18%) şi diabet (12%). Deşi este o tulburare tratabilă şi preventibilă, ea nu este identificată întotdeauna (1 din 3 persoane cu depresie din Europa au fost identificate şi doar 50% dintre cei care au accesat serviciile medicale au primit un tratament adecvat) în parte datorită unor mituri care persistă încă în mentalul colectiv („Depresia trece de la sine", „Fiecare dintre noi avem depresii", „Doar femeile fac depresie", „Depresia este o dovadă de slăbiciune sau de lipsă de voinţă"„Trebuie să poţi depăşi de unul singur depresia", „Depresia nu este o problemă serioasă"). Deşi prevalenţa depresiei este mai ridicată la femei (9% bărbaţi, 17% femei) este un important factor de risc pentru suicidul la bărbaţi, datorită comorbidităţii ridicate cu tulburările de anxietate şi consumul abuziv de alcool.

Persoanele afectate de depresie clinică se simt triste şi fără speranţă, săptămâni de-a rândul. De cele mai multe ori îşi pierd interesul pentru lucruri care înainte le făcea plăcere şi au probleme cu somnul şi alimentaţia. Totodată le vine greu să depună efortul de a găsi soluţii la problemele pe care le au, iar uneori nu se pot concentra suficient nici măcar pentru a privi la televizor sau a citi. De regulă persoanele deprimate petrec multe ore gândindu-se la sinucidere, la moarte sau la faptul că ar fi mai bine dacă nu ar mai exista. Simptomele sunt asemănătoare cu cele întâlnite la persoanele care trec prin situaţii de doliu, însă în cazul depresiei fie lipsesc evenimentele de pierdere, fie manifestările durează mult mai mult decât ar fi normal în astfel de situaţii. (3)

II.2. Uzul şi abuzul de substanţe

După tulburările afective, alcoolismul este al doilea factor de risc pentru conduita suicidară, se presupune că dacă se asociază cu o tulburare afectivă triplează probabilitatea decesului prin suicid (în special la bărbaţi). Abuzul de substanţă este asociat cu creşterea frecvenţei şi repetabilitatea tentativelor, cu creşterea gradului de letalitate (periculozitatea tentativei), intenţie suicidară mult mai puternică şi nivel mult mai crescut al ideaţiei suicidare.

S-a demonstrat că la bărbaţi este mult mai posibil comiterea suicidului în contextul uzului de substanţe, deoarece creşte rata comportamentelor agresive şi impulsive, are rol dezinhibitor şi deprimant, prin urmare predispune la comiterea actului. (4)

Consumul de alcool este un factor puternic de vulnerabilitate, creşte impulsivitatea şi accentuează deprimarea, de asemenea, atrage după sine numeroase dificultăţi în relaţiile interpersonale (reproşuri, conflicte în familie, la locul de muncă). Omul se gândeşte că va fi părăsit de soţie, că va fi dat afară de

la serviciu, copii nu-l vor mai respecta, ceea ce adânceşte suferinţa lui şi creşte gradul de distres.

II. 3. Factorii socio-economici

Persoanele fără tulburări psihiatrice, dar într-o condiţie financiară precară, (de exemplu: şomeri, cei cu datorii mari, greu gestionabile) se pot simţi inferiori, rataţi, prinşi în capcana lipsei de speranţă şi se pot manifesta ostil. Aceste trăsături (inferioritatea, ostilitatea şi insomnia) s-au dovedit a fi puternic şi consistent asociate cu apariţia ideaţiei suicidare. (5)

Într-un studiu vizând realizarea unui model predictiv pentru suicid se stipulează că, în cazul a 90% dintre persoanele cu tendinţe suicidare, vom putea identifica cel puţin doi dintre factorii majori de risc. Aceştia sunt:

- dezavantajul economic (nivel educaţional scăzut, şomaj etc)
- stres, circumstanţe adverse – în special pierderi (boli fizice, pierderi profesionale, separare maritală, probleme cu copii, pierderi interpersonale)
- acces la armă sau acces facil la alte metode de suicid (ex. medicamente)
- caracteristici individuale (impulsivitate, agresivitate, ostilitate, stimă de sine scăzută, lipsă de speranţă, rigiditate cognitivă, locul controlului extern, izolare socială)
- tulburări mentale (în special depresia, PMD, PSTD, borderline peronality disorder)
- tentative de suicid în trecut (în special în anul premergător)
- istoric de uz şi/sau abuz de substanţă (alcool, tutun, sedative, droguri)
- adversităţi din copilărie (separare parentală timpurie) şi în familie,
- cunoaşterea altor cazuri de suicid sau istoric de suicid în familie. (6)

II.4. Alţi factori asociaţi cu sinuciderea

Tentative de suicid din trecut

Asocierea este foarte puternică, prin urmare dacă o persoană a avut în trecut o tentativă de suicid, riscul de a o repeta este foarte ridicat, în special dacă gradul de letalitate a fost mare. Este un mit să credem că cei care au încercat să se sinucidă nu vor reuşi; cercetările indică faptul că fiecare tentativă creşte probabilitatea decesului prin sinucidere, cu 25%.

Existenţa unui pattern familial

Copilul învaţă modelul comportamental pe care-l internalizează cu timpul, dar nu se exclude nici influenţa unor factori genetici (markeri) pentru vulnerabilitatea faţă de anumite tulburări psihice (ca depresia) care predispun la ideaţie de tip suicidar. De asemenea, sunt incriminaţi în creşterea vulnerabilităţii

şi alţi factori legaţi de mediul familial: separare parentală precoce, pierderea timpurie a părinţilor, abuzul şi neglijarea din copilărie.

Impulsivitatea

Cercetările recente arată că impulsivitatea joacă un rol foarte important în suicid.

Dintre cei care au avut tentative de sinucidere:

75% – s-au decis în mai puţin de o oră;

25 % – în mai puţin de 5 minute;

24% – în mai puţin de 10 minute.

Numai 7% dintre cei care au avut o tentativă de suicid s-au gândit mai mult de 24 de ore la ce vor să facă. *75% dintre cei care doreau să-şi curme viaţa s-au răzgândit în 24 de ore.* (7)

III. Dificultăţi şi oportunităţi în depistare şi intervenţie

III. 1. Caracteristicile bărbaţilor sinucigaşi

Majoritatea statisticilor arată că în timp ce femeile recurg mai des la tentative de suicid, de 4 ori mai mulţi bărbaţi mor prin suicid. Explicaţiile posibile vizează propensiunea bărbaţilor de a folosi metode letale, intenţia suicidară mult mai serioasă, dar şi uzul de substanţă (alcool, droguri) în contextul comportamentului suicidar. Există diferenţe şi în explicarea tentativei: bărbaţii sunt mai supăraţi datorită problemelor de natură financiară, în timp ce femeile sunt mult mai afectate de stresul posttraumatic.(8) Prin urmare, un bărbat cu istoric agresiv/impulsiv şi consumator de alcool, care are şi dificultăţi financiare, este în risc major pentru suicid.

Bărbaţii au în general o reţea de suport social mai slab dezvoltată, mai rar apelează la servicii profesionale, sunt mai puţin înclinaţi să vorbească despre sentimentele lor, consideră că ei trebuie să „fie puternici şi să deţină controlul", să nu pară „slabi" şi le displace posibilitatea de a apela la specialist. Sunt orientaţi spre acţiune, aşa că recurg la metode suicidare letale.(9)

De asemenea, s-a constatat că tentativele de suicid la bărbaţii singuri (niciodată căsătoriţi, care trăiesc singuri) este cu 62,5% mai ridicat decât la cei căsătoriţi, prin urmare se presupune că, în principiu, familia reprezintă un factor protectiv; însă în cazul sinuciderilor din perioadele cu mari schimbări socio-economice (de exemplu, recesiune economică) factorul familie nu mai oferă acelaşi grad de protecţie (şi nici factorii precum reţeaua de suport social, bune abilităţi sociale, stilul de viaţă sănătos). Un studiu realizat de cercetătorii japonezi vizând cazurile de sinucidere la adulţi de 30-49 de ani, într-o perioadă de recesiune economică, a identificat cinci factori de risc independenţi. Conform studiului, persoana adultă cea mai expusă riscului de suicid suferă de o tulburare mentală (în special tulburările de dispoziţie, pe fond maladaptativ individual),

are dificultăţi de gestionare a unor datorii, este şomer (sau lucrează ca necalificat), nu a fost niciodată căsătorit şi trăieşte singur. Conform autorilor, modelul explică 71% dintre diferenţele dintre grupul suicidar şi un grup de control. Riscul creşte prin expunerea la factori multiplii, astfel: într-un procent de 100%, expunerea la toţi factorii, 93% trei factori, 63,6% la doi factori. Autorii concluzionează: „analizând multitudinea de factori examinaţi în prezentul studiu, se constată o relaţie foarte puternică între problemele socio-economice şi suicidul la vârsta adultă".(10)

Persoana deprimată percepe realitatea într-un mod distorsionat: simte că trecutul său este condamnabil, prezentul lipsit de importanţă, iar viitorul inexistent. La bărbaţi depresia uneori se manifestă prin iritabilitate şi ostilitate, de aceea în special în cazul bărbaţilor trebuie urmărite simptomele vegetative care acompaniază starea de deprimare. Dacă un coleg ne spune „viaţa nu mai are niciun sens pentru mine"„de când m-a părăsit soţia/prietena sunt prea singur", „nu voi mai putea fi cu nimeni, niciodată", „mă simt mizerabil", „nu mai pot suporta durerea asta", „viaţa mea este un eşec" şi observăm că a pierdut în greutate, că nu poate dormi (şi se trezeşte dimineaţa obosit), nu este interesat de nimic, dă semne de retard psihomotor (lentoare, dificultăţi de concentrare etc) sau a devenit agitat, iritabil („vreau să fiu lăsat în pace", „vreau să fiu singur"), se impune verificarea prezenţei ideaţiei suicidare, a existenţei unui plan suicidar şi intenţionalităţii.

III. 2. Ideaţia suicidară

Suicidalitatea este legată de psihopatologie, iar gândurile suicidare (ideaţia suicidară) au rolul lor în menţinerea şi agravarea riscului de suicid de-a lungul timpului. Este posibil ca în această paradigmă să intervină de-a lungul timpului factori de natură cognitivă, de tipul desensibilizării faţă de anxietate şi taboo (obişnuinţă), creşterea accesibilităţii acestor cogniţii, ca răspuns la distres, eficienţa pe termen scurt a gândurilor suicidare, ca strategii de coping, efectul ironic la încercarea de suprimare a gândurilor autolitice (Wenger, 1994), legătura cu un stil ruminativ care prelungeşte starea afectivă negativă şi interferează cu copingul adaptativ.

Stilul ruminativ (caracteristic depresiei) are anumite consecinţe negative printre care:

- accentuează starea disforică, prin interpretarea distorsionată (în principal negativă) a sinelui (autocriticism), a vieţii (asupra cărei persoană simte că are foarte puţin control), focalizarea şi retrăirea cu precădere a evenimentelor negative din trecut;
- slăbeşte abilităţile rezolutive (i se pare că problemele îl copleşesc şi că nu există nicio rezolvare, este mai puţin înclinat spre copingul activ, are tendinţa de a avea răspunsuri nepotrivite/exagerate la ofense personale);

- scade motivaţia (comportamentul instrumental este inhibat);
- scade capacitatea de concentrare, dar creşte tendinţa spre generalizări şi perseverarea în erori;
- apare tendinţa de a neglija aspectul fizic propriu, dar şi problemele de tip medical;
- produce distres emoţional (cu atitudine maladaptativă);
- relaţiile sociale devin deficitare datorită unor comportamente contraproductive (reacţii agresive la ofense minore), atât în familie cât şi la locul de muncă.(11).

Cei cu stil ruminativ sunt preocupaţi, se gândesc mult la problemă, le ia mult timp să se gândească cum să rezolve problema, generează soluţii puţine şi slabe sau descoperă soluţiile cele mai bune, dar datorită lipsei de energie şi de motivaţie nu le implementează. Ca rezultat problema nu dispare, ci mai rău, ea se agravează ceea ce duce la exacerbarea sentimentelor negative şi a autoizolării alimentând şi mai mult cercul vicios.

De fapt, gândurile negre sunt o prezenţă comună în anumite circumstanţe de viaţă. Gândul la suicid este, de exemplu, destul de comun la adolescenţi (Evans et al. 2005), la adult ideaţia suicidară este mult mai redusă (corelează negativ cu vârsta), însă este mai legată de psihopatologie, prin urmare poate fi mult mai stabilă în timp.

Observaţiile arată că riscul ideaţiei suicidare descreşte cu vârsta (şi cu prelungirea duratei libere de ideaţie), deoarece adolescentul dezvoltă strategii mai bune de rezolvare de probleme, stabileşte relaţii suportive mai puternice şi învaţă mai multe mecanisme de adaptare (Kovacs, apud 12).

Gândurile suicidare nu sunt o prezenţă constantă, ele vin în valuri. Gândurile negre (nefolositoare) ating un maximum după care dispar în doar câteva ore. Cunoscând această dinamică, omul poate amâna luarea unei decizii de viaţă şi moarte, ştiind că va gândi mai bine după un anumit timp. Conform unui studiu recent, somnul redus (la 5 ore) este asociat cu ideaţia suicidară şi cu tentativa de suicid, independent de efectul tulburărilor comorbide (la adulţi). Tulburările de somn sunt puternic asociate şi cu comportamentul agresiv/impulsiv şi cu labilitatea emoţională. (13)

Gândurile sunt mai puternice noaptea, mai ales în singurătate. Gândurile ne fac să ne simţim vinovaţi şi ruşinaţi şi astfel să ne izolăm „un prim semn este izolarea persoanelor care se sinucid, lipsa de comunicare sau întreruperea relaţiilor cu cei din jur, în perioada de incubare şi generare a suicidului (este de părere Prof.dr.Virgil Enătescu), gândirea cotidiană, modul nostru de a privi obişnuit lucrurile, ne face să credem că lucrurile materiale, jignirile sau alţi factori ar declanşa suicidul, dar factorul principal declanşator este însă lipsa comunicării!"

Gândurile sunt înşelătoare, încearcă să convingă că nu există viitor. Mai rău decât atât, gândurile încearcă să ne convingă că pentru familia noastră va fi mai bine fără noi, şi fără problemele noastre. Acest lucru niciodată nu este aşa! Drama unei sinucideri rămâne cu familia şi cu prietenii pentru întreaga viaţă. Ameninţarea gândurilor distructive este anihilată doar prin dialog autentic, ne putem proteja chemând în ajutor un prieten bun, un membru de familie, un consilier, rupând tăcerea. Dezvăluirea gândurilor care ne frământă oferă posibilitatea confruntării/disputării gândurilor. Jollant a indicat că cei care comit tentative de suicid, pe fondul disfuncţiilor emoţionale, au dificultăţi majore în a lua decizii corecte. (14)

Într-un studiu naţional realizat în Israel privind ideaţia, planificarea, tentativa şi comportamentul suicidar s-a observat că la persoanele care suferă de anumite tulburări mentale este mult mai frecventă ideaţia suicidară, iar tranziţia dintre ideaţie şi tentativă se realizează premeditat, pe baza unui plan; de asemenea, s-a observat că tinerii sunt mai predispuşi spre tentative suicidare impulsive. Tentativele impulsive nu pot fi prevenite, dar studiul demonstrează că acesta poate surveni cel mai probabil în primul an de la declanşarea ideaţiei. Uzul de substanţe, dar şi simptomele depresive cresc atât ocurenţa cât şi recurenţa ideaţiei suicidare. (15)

Rezultatele studiului confirmă şi teoria lui Joiner`s (2005) în care acesta presupune existenţa unei anumite „traiectorii" prin care ideaţia suicidară (în special cea gravă, cu intenţie) poate duce la suicid printr-un proces de „autoperpetuare" în timp, asemănător ruminaţiilor depresive cu care de fapt sunt legate (idem 12).

III.3. Contextul instituţional

La militari, rata suicidului este mai ridicată cu cel puţin 25% decât în rândul civililor. Este cel puţin surprinzător că după războiul din Vietnam, mai mulţi militari americani s-au sinucis decât au murit pe front. Acest fenomen se datorează şi stresului posttraumatic ce apare în cazul persoanelor care s-au confruntat cu o traumă în calitate de victimă sau martor şi au dificultăţi în a-şi reveni. Retrăiesc evenimentul, uneori sub formă de coşmaruri sau flashback-uri, se simt anxioşi şi deprimaţi, se simt incapabili să reacţioneze emoţional şi sunt nemulţumiţi de viaţa lor.

La personalul instituţiilor militare, la apariţia unui caz de suicid pot fi avute în vedere, pe lângă factorii interni (personali) şi factori externi (socioeconomici), şi o serie de factori care ţin de contextul organizaţional (programe de prevenire slab implementate, factori structurali ai locului de muncă, toleranţa faţă de consumul de alcool, accesul la armă etc). De exemplu, studiile din S.U.A. au arătat că în cazul în care apare intenţia de suicid la o persoană care deţine armă în locuinţa sa, probabilitatea de a folosi arma din locuinţă este de 80%. (16)

Într-o cercetare recentă, vizând sinuciderea în rândul personalului de ordine publică, ideaţia suicidară pare a fi corelat atât cu tipul de tulburare cât şi cu programul de lucru: creşte semnificativ la personalul cu simptomatologie depresivă în cursul schimbului de zi, iar la personalul cu stres posttraumatic în cursul schimbului de noapte. (17)

Dacă o persoană este deprimată, are tendinţa de a consuma alcool, a avut recent un eşec sau o pierdere, este recomandabil ca înainte de a intra în serviciu să fie consultat de specialist pentru evaluarea riscului de suicid (impactul personal al unei pierderi este cu atât mai puternic cu cât oportunitatea percepută a fost mai mare, cu cât persoanei i s-a părut că obiectivul va fi mai uşor de atins).

În principiu, profilaxia se realizează de psihologul de unitate, însă având în vedere rolul impulsivităţii în declanşarea comportamentului suicidar, se recomandă identificarea semnelor suicidare imediat cum ele apar. Pot fi detectate înainte de a intra în serviciu, în timpul serviciului sau în timpul liber. Suicidul este o problemă de 365 de zile, iar efortul de prevenire priveşte organizaţia în întregul ei.

Studiile arată că un factor sigur nu este asociat cu suicidul: comunicarea. Însă datorită frecvenţei reduse de apariţie a acestui comportament ne este teamă de el, să nu-i spunem ceva ce nu-i place, să nu facem ceva prin care să-i facem omului mai mult rău decât bine. Simţim că ceva nu este în ordine, dar ne este frică, iar persoana se simte şi mai izolată în suferinţa sa. Într-o astfel de situaţie nu trebuie să ne lăsăm amăgiţi de aceste gânduri, ele sunt doar oglindirea fricii noastre. Trebuie intervenit, până la urmă nu contează cu adevărat ce-i spui, ci ceea ce-i transmiţi prin prezenţa ta. Într-o stare de tristeţe severă, de regulă, persoana are nevoie de o prezenţă calmă, suportivă, autentică, care transmite faptul că „sunt aici, îmi pasă cu-adevărat de tine, nu vreau să ţi se întâmple nimic rău, spune-mi ce pot face pentru tine, spune-mi ce se întâmplă cu tine".

„Dacă în momentul de dezechilibru reuşeşti să te descarci sufleteşte, reuşeşti să stabileşti un dialog sau reuşeşti să găseşti un sprijin moral, depăşeşti momentul critic al ideii suicidare, în cel puţin 90% din cazuri", prof. dr. Virgil Enătescu.

De multe ori persoana nu va fi capabilă să explice ce anume se întâmplă, dar este foarte important de înţeles ce anume doreşte el să transmită. De ce vrea să-şi ia viaţa, de ce tocmai azi, are şi gânduri de răzbunare, şi-a planificat acţiunea? De obicei în spatele unei sinucideri se găseşte o poveste lungă, un întreg şir de evenimente nefericite, prin care a ajuns la această decizie. Persoana poate vrea să ne manipuleze (de obicei nu este aşa) sau vrea să spună:

„Vreau ca să-i pese cuiva.."

„Vreau să forţez ca anumite lucruri să se întâmple.."

„Vreau să mă fac auzit şi înţeles şi acesta este calea prin care pot s-o fac." (idem 16).

Este o eroare să credem că decizia suicidară apare numai în cazuri de disperare extremă, uneori gândurile sunt de mult timp prezente, parcă aşteptând un mic incident (cu impact subiectiv puternic) care să le activeze. Dacă persoana şi-a exprimat dorinţa de sinucidere, dacă ştie şi cum anume are de gând s-o realizeze, pare decis s-o şi facă – urgenţa este maximă, în acest caz pentru a-l salva, negreşit trebuie sunat la şeful lui nemijlocit pentru a lua măsurile care se impun. Uneori doreşte ca ceea ce se întâmplă cu el să fie ţinut în secret, dar nu poate fi. Până şi confidenţialitatea psihologului are excepţii :„circumstanţele de iminentă şi posibilă vătămare fizică sau crimă" (art.VI (4) Codul deontologic al psihologului).

În principiu oamenii preferă stările plăcute (regula hedonică), care sunt adecvate social şi moral (regula adecvării) şi care-i ajută să-şi atingă scopurile (regula utilităţii). A interveni în circumstanţe evidente de risc poate nu este plăcut („să-l sun pe şeful, şi dacă mă înşel, ce vor spune colegii"), însă mult mai neplăcute sunt consecinţele negative posibile (moartea colegului) datorită unei intervenţii tardive („da, mi-a spus că vrea să se sinucidă, dar credeam că nu vorbeşte serios") sau a lipsei totale de intervenţie („mi-am zis că e treaba lui personală").

Persoana, după ce traversează cu bine perioada critică, va fi probabil expertizată psihiatric, poate şi tratată câteva zile, poate va fi trecută într-o structură neoperativă sau chiar trecută în rezervă, dar, măcar va fi salvat, va fi în viaţă. Într-o situaţie limită posibilul şi probabilul sunt net diferite, dar gândirea suicidară percepe doar latura probabilă, neglijând oportunităţile posibilului.

Atenţie deosebită reclamă stările de agitaţie, de iritabilitate, schimbările ciudate în comportament (nu doarme, se izolează), dar în primul rând dacă discursul unei persoane pare să transmită ideea suicidului:

- „nu mai pot să suport asta"
- „urăsc viaţa asta"
- „nu e nimic important în această viaţă stupidă"
- „tuturor le-ar fi mai bine fără mine"
- „viaţa nu este tot una cu a trăi"
- „oricum nimic nu mai contează"
- „nu-mi mai pasă de nimic de acum"
- „aş vrea să mor"
- „sau orice menţiune cu referire la suicid".

Întrebând o persoană despre intenţiile sale – nu creşte riscul de suicid, din contră, deseori când cineva are intenţii suicidare, el doreşte ca să vorbească despre durerile lui şi despre dificultăţile personale.

2/3 dintre cei care s-au sinucis şi-au exprimat intenţiile sinucigaşe înainte de trecerea la act. Se recomandă dialogul deschis despre suicid cu cineva deprimat sau care are idei suicidare, această discuţie poate să-l îndrume spre

solicitarea ajutorului. Majoritatea sinucigaşilor şi-au plănuit actul şi au dat semne despre ceea ce aveau de gând să facă. Dar uneori suntem tentaţi să nu-i luăm în serios!

IV. Concluzii

Riscul pentru comportamentul dezadaptativ extrem, în instituţiile militare din ţara noastră, este mai crescut decât în rândul populaţiei generale, ca urmare a faptului că personalul este format preponderent din bărbaţi (bărbaţii recurg de 4 ori mai frecvent la suicidul fatal decât femeile), dar în special datorită schimbărilor prezente şi preconizate ale condiţiilor socio-economice pe care societatea românească o traversează.

Riscul nu poate fi eliminat întru-totul, însă se pot concepe programe de prevenire urmărind în principal sensibilizarea personalului asupra factorilor de risc specifici (prin programe vizând recunoaşterea semnelor timpurii ale depresiei, consecinţelor psihologice ale uzului de substanţe, a indicatorilor de risc pentru tendinţele suicidare), prin activitatea de asistenţă psihologică centrată atât pe substratul factorilor de risc individuali,0 cât şi pe promovarea sănătăţii mentale a angajaţilor, dar şi prin măsuri destinate identificării factorilor organizaţionali care favorizează apariţia sinuciderii în rândul personalului.

Bibliografie

1. Jamison KR – *Night Falls Fast: Understanding suicide*, New York, 1999
2. Marzieh Nojomi *et al.* – *A Predictor Model for Suicide Attempt: Evidence from a Population*- Based Study -Arch Iranian Med 2007; 10 (4): 452 – 458
3. Daniel David – *Psihologie clinică şi psihoterapie*. Editura Polirom, Iaşi, 2006
4. Maria A. Oquendo *et al.* -*Sex Differences in Clinical Predictors of Suicidal Acts After Major Depression: A Prospective Study* - Am J Psychiatry 2007; 164:134–141
5. Wey Lung and Ming-Been Lee -*The five-item Brief-Symptom Rating Scale as a suicide ideation screening instrument for psychiatric inpatients and community residents*- BMC Psychiatry 2008, 8:53
6. Beautrais A- *Risc and protective factors for suicide for men in the middle years*- New Zealand, Canterbury Suicide Project, 2004
7. Simon Bridge – *Suicide prevention, targeting the pacient at risk*- Austr. Family Physician, nr.5/35, 2006
8. Hawton K- *Sex and suicide-gender difference in suicidal behavior*- Br. J. Psychiatry 2000; 177(484-485)
9. Wyder M. - *Understanding deliberate self harm. A qualitative enquiry into attempted suicide* - Thesis. Univesity of Western Sydney, 2005

10. Paul WC Wong *et al.* - *Suicide among adults aged 30–49: A psychological autopsy study in Hong Kong* - BMC Public Health 2008, 8:147
11. Costas Papageorgiu and Adrian Wels - *Depressive rumination. Nature, theory and treatment* - John Wiley et sons, 2004, pag. 21-41
12. David C. R. Kerr, Lee. D. Owen, and Deborah M. Capaldi - *Suicidal Ideation and Its Recurrence in Boys and Men from Early Adolescence to Early Adulthood: An Event History Analysis*,- J. Abnorm Psychol. 2008; 117(3): 625–636
13. Renee D. Goodwin, Andrej Marusic - *Association Between Short Sleep and Suicidal Ideation and Suicide Attempt Among Adults in the General Population* - Sleep, Vol. 31, No. 8, 2008
14. Jollant F *et al.* - *Impaired decision-making in suicide attempters* - Am J Psychiatry 2005, 162:304-310
15. Daphna Levinson *et al.* - *Suicide Ideation, Planning and Attemps: results from the Israel National Health Survey*- Isr. J.Psychiatry Relat vol 44, 2007, nr. 2: 136-143
16. Dr. Robert Kuykendal – *Coping with suicidal behavior* – www. nami-hc.org/June 2007
17. John M. Violanti *et al.* - *Shift-work and suicide ideation among police officers* - Am. J. Ind. Med. 2008, 51:758-768

MESAJE DUBLE ÎN PSIHOTERAPIE ŞI INFLUENŢA DE MASĂ, PRIN INTERMEDIUL HIPNOZEI ERICKSONIENE

Lucian Ricman*

Lucrarea prezintă două variante de folosire a mesajelor duble cu aplicaţii în psihoterapie şi în controlul mulţimilor. Discuţia despre hipnoză este continuată cu prezentarea aspectelor definitorii ale inconştientului, a meta-modelului comunicării, a tehnicilor avansate de hipnoză ce fac obiectul studiului şi a tipului de unde cerebrale, pentru o mai bună înţelegere a modului în care cele două produse audio au fost construite.

I. Discuţie despre hipnoză

De la început se impune o asemenea discuţie, tocmai pentru a clarifica anumite aspecte care se referă la noţiunea de hipnoză. Se pare că fiecare dintre noi experimentează starea de conştiinţă hipnotică de mai multe ori pe zi. O activitate utilă şi chiar necesară pentru menţinerea echilibrului nostru mental. Ce altceva ar putea fi cufundarea într-o lectură a unui roman incitant, urmărirea cu sufletul la gură a unui film, plimbarea sau jogging-ul printr-un parc sau, de ce nu, chiar conducerea autovehiculului. De aici se trage o prima concluzie: hipnoza este o stare naturală, caracteristică fiinţelor vii. Au apărut discuţii privind asemănarea dintre hipnoza şi starea de somn. Discuţii ale celor neavizaţi, deoarece nu a putut fi relevată nicio asemănare din punct de vedere al encefalogramelor între stările de veghe, somn profund sau hipnoză, cu atât mai mult cu cât a fost descoperită o zonă specifică din creier, care nu se activează decât în timpul transei. Sigur, există câteva puncte comune cum ar fi: imageria mentală, visele, realizări ale incoştientului unei persoane care se simte în siguranţă. Încă ceva: hipnoza nu are nimic în comun cu starea de relaxare. Deşi toţi asociem starea hipnotică cu una agreabilă, o putem re-descoperi şi în cabinetul unui dentist, simţind o durere ascuţită. Sau, revenind, putem avea aceeaşi stare alergând dimineţile în parc sau pe plajă. O altă temă pusă în discuţie a fost aceea legată de influenţa pe care o poate avea hipnotizatorul asupra subiectului. Din start, răspunsul se impune a fi tranşant: nici una, în afara cazului în care cel hipnotizat nu îl investeşte pe hipnotizator cu anumite calităţi. În transa hipnotică, subiectul deţine un control superior asupra propriei persoane.

* Psiholog, Centrul de Operaţii Psihologice, Bucureşti

Această stare modificată de conştiinţă – ce poate evolua chiar în stare extraordinară de conştiinţă, de conştiinţă atotcuprinzătoare, permite oricărui subiect să-şi acceseze capacităţile interioare de învăţare, de creativitate, propriile resurse necesare rezolvării problemelor la care încă nu găseşte răspuns. Memoria se poate îmbunătăţi, percepţia se poate ascuţi, timpul începe să curgă după alte legi. Tensiunea arterială, coagularea sângelui, cicatrizarea rănilor, emoţiile de orice natură pot fi controlate. În transa hipnotică avem un control mai bun asupra propriei vieţi. Cineva ar putea spune că este vorba în hipnoză de manipulare. Da, cu siguranţă că aşa este. Aţi întâlnit o persoană fascinantă, încântătoare... Vă schimbaţi atitudinea, mersul, poate chiar vocea, nu-i aşa? ... pentru ce? Oare ce aveţi în minte? Tot ceea ce înseamnă comunicare umană se poate reduce la manipulare. Adorăm să ştim că toţi cei din jur fac ceea ce noi dorim să facă. Adorăm să ştim că toţi cei din jurul nostru pun umărul la atingerea propriilor noastre obiective. Terapeutul, pe de altă parte, după ce a stabilit cu voi obiectivele pe care voi le doriţi, vă conduce, aşa cum ştie el cel mai bine, pe acest drum, cu finalul fericit pe care l-aţi visat. Îmi place să amintesc aici de o poveste fascinantă, "Frumoasa din pădurea adormită". De cele mai multe ori cei mai mulţi dintre noi suntem adepţii unei vieţi călduţe, fără provocări, fără riscuri, fără trăiri puternice. Probabil că sistemul acesta în care trăim şi care ne impune o mentalitate de consumatori şi-a pus prea puternic amprenta asupra stilului nostru de viaţă. O lene plăcută în aceeaşi stare sau ciclu de activităţi. Francezii au şi o vorbă: metro-bulot-dodo, care defineşte ciclul în care ne afundăm zi de zi. Uităm că tocmai această persistenţă în aceeaşi activitate, în aceeaşi rutină, ne face să ne îndreptăm, unii mai uşor, alţii mai repede, spre starea de boală. Atunci când vorbim de boală se au în vedere atât o simplă răceală cât şi cancerul. Ce altceva poate imagina ideea de boală, de rutină, decât imaginea de îngheţ? Acea prinţesă a fost îngheţată datorită propriei plictiseli şi lipse de variaţie în viaţă. A fost nevoie de cineva din afară pentru a recunoaşte acea stare şi pentru a interveni – cu un sărut, splendidă paralela făcută – în viaţa fetei, pentru a o salva. Sigur, toate acestea pot să ne facă să încercăm un sentiment de teamă. Este normal. Tot ceea ce este nou ne face un pic temători. Să nu uităm că teama este o componentă a comportamentului de supravieţuire. Totul până la menţinerea exagerată a acestei stări. Acest tip de stare nu ne este nefamiliar. Fenomenul de paralizie, cunoscut şi sub denumirea de „panică negativă" (Ripley Amanda, 2008, p 182) ar putea fi foarte bine definit drept apogeul acestei stări, care se poate întâlni cu preponderenţă în cazul indivizilor care sunt supuşi unui stres puternic – accidente, incendii, dezastre, cazuri în care nu mai există speranţă, când salvarea pare imposibilă şi când situaţia este total necunoscută (*ibid.* p 195).

II. Inconştientul – particularităţi şi caracteristici

Departe de părerile adepţilor psihanalizei, din punctul de vedere al lui Milton Erickson, incoştientul este pur, protector şi rezervorul tuturor resurselor şi cunoştinţelor noastre. Ca funcţii principale putem enumera reglarea şi coordonarea funcţiilor biologice (respiraţie, temperatură, circulaţie sangvină şi ritm cardiac), rezervor de cunoştinţe (amintiri, învăţăminte, resurse şi capacitatea de a face ceea ce deja ştim, conştient sau nu), protecţie şi sănătate (protecţie prin refulare în caz de traume).

Caracteristicile esenţiale ale inconştientului sunt legate de faptul că acesta este distinct de conştient, având propriile sale legi de funcţionare, întotdeauna fiind prezent în viaţa noastră. Incoştientul este capabil să trateze cu mult mai multă informaţie decât conştientul care, conform legii lui Miller, poate trata simultan doar 7±2 informaţii. Mai mult, inconştientul poate prelucra în mod automat mai multe sarcini simultan: citit, condus, discuţii. Memoria este manageriată tot de incoştient care, în acelaşi timp este hipercreativ şi are oroare de vid: dacă i se va cere ceva ce nu există, atunci va construi acel ceva. Este practic atunci când dorim să accesăm resurse, dar problematic atunci când amintirile s-au pierdut. Este cazul a ceea ce este cunoscut sub numele de *False Memory Syndrom*. Inconştientul are un mod de funcţionare simplu – merge întotdeauna după plăcere şi pe drumul cel mai scurt şi, în acelaşi timp, complex – felul în care apar ca din neant decizii, vise, avertismente, sfaturi.

III. Meta-modelul comunicării

Meta-modelul este primul instrument lingvistic pus la punct de către Richard Bandler şi John Grinder, la începutul anilor '70 şi datorită căruia a putut fi creată Programarea Neuro-Lingvistică. Analizând impreciziile limbajului, psihoterapeutul va putea fi în măsură *să regăsească* informaţia pierdută a originii traumei, *să identifice* structura limitărilor, care apar sub forma aşa-numitelor „violări", *să repună* subiectul în contact cu propria sa experienţă senzorială care structurează limbajul de suprafaţă, care îl poate face să îşi revizuiască propria sa viziune despre lume şi, nu în ultimul rând, *să creeze* o stare modificată de conştiinţă, la un subiect care va regăsi în sine informaţiile şi resursele de care are nevoie să evolueze (Lockert Olivier, 2001, p 100). De fapt, modelul vorbeşte despre puterea cuvintelor de a influenţa sistemul nostru neurologic (Hall Michael, 2008, p 76). Elementele care compun acest meta-model sunt formate din patru mari familii de locuţiuni: presupoziţii, distorsiuni (echivalenţă complexă, cauză-efect, citirea gândurilor, nominalizări), generalizări (lipsa originii, operatori modali, cuantificatori universali) şi omisiuni (index de referinţă nespecificat, verbe nespecifice, comparativ şi superlativ absent, omisiuni simple).

IV. Tehnici hipnotice avansate

Elementele principale ale unei şedinţe de hipnoză clasice sunt:

- Anamneza (sincronizare, determinarea obiectivului, stimularea motivaţiei, alegerea unei tehnici)
- Inducţia (confuzie şi focalizare)
- Absorbţia
- Disocierea hipnotică
- Spaţiul de lucru (aplicarea tehnicii alese)
- Reasocierea (poduri spre viitor)
- Debriefing

În România zilelor noastre formarea în hipnoza ericksoniană pune accentul pe tehnicile simple – catalepsia sau levitaţia braţelor, paralizia provocată, amnezia, semnalul ideomotor prin care se pregăteşte terenul pentru aplicarea metaforelor care structurează cel mai bine problema subiectului. În acelaşi timp, şedinţele de psihoterapie pot fi presărate cu tehnici cognitiv-comportamentale. Pare că puterea hipnozei îi sperie chiar şi pe cei care trebuie să o folosească, iar aceştia riscă să devină proprii prizonieri ale propriilor rutine. Va mai trece timp până când vom putea vorbi de psihoterapia de stradă, „passer le relais" (http://www.core-gem.com) în care subiectul este hipnotizat în mediul său familiar, de către o persoană necunoscută – psihoterapeutul, venită parcă din neant şi care pleacă la fel ca într-un vis. Acelaşi lucru se poate spune şi despre regresii care restructurează istoria vieţii, de tipul celei descrise în lucrarea *February Man*, lucrul cu linia timpului, controlul durerii sau a respiraţiei, hipnoza multiplă sau hipnoza cu dublă inducţie. Ultimile două tehnici stau la baza produselor prezentate de lucrare şi vor fi analizate în continuare.

Dubla inducţie presupune existenţa a cel puţin doi hipnotizatori care induc sugestii unui singur subiect. Scopul este de a crea o confuzie ridicată prin disocierea emisferelor cerebrale. Un cuplu celebru, care a aplicat cu succes această tehnică, a fost format din Carol Erickson şi Richard Hatten. Condiţia esenţială este ca psihoterapeuţii să fie într-o foarte bună sincronizare între ei, dar şi cu subiectul. Urmează apoi un acompaniament prin auz, la stânga şi la dreapta persoanei, urmând principiul separării emisferice. Un psihoterapeut va vorbi în manieră logică, analitică, iar cel de al doilea în manieră intuitivă. Limbajul va fi ales pentru a se adapta la partea care ascultă.

Hipnoza multiplă este opusul dublei inducţii. În loc de mai mulţi psihoterapeuţi şi un subiect, aici vorbim de mai mulţi subiecţi şi un singur psihoterapeut. Dificultatea apare doar la capacitatea psihoterapeutului de a se sincroniza cu un număr dat de subiecţi. Pentru a realiza cu succes o asemenea şedinţă trebuie folosit limbajul nespecific, cuvinte din toate categoriile (vizual, auditiv, kinestezic), arhetipuri, metafore şi presărarea cuvintelor.

V. Undele cerebrale

Analiza undelor cerebrale reprezintă un adjuvant în explorarea afecţiunilor de natură psihică (Gorgos Constantin *et al.*, 1985, p 160). Mai mult, se poate face o paralelă interesantă între starea de transă şi ritmurile acestor unde (Cayrol Alain *apud.* Lockert Olivier, 2001, p 316):

- *Beta* (14÷38 Hz): starea de veghe normală, care poate ajunge până la hiperactivitate
- *Alfa* (8÷14 Hz): starea de conştiinţă care survine natural odată cu închiderea pleoapelor. Transele hipnotice uşoare şi medii sunt apropiate de 8 Hz. Această stare este caracterizată de prezenţa imaginilor, a sunetelor, a diverselor senzaţii, de apariţia amintirilor.
- *Teta* (4÷8 Hz): este nivelul optim al unei transe hipnotice. Toate senzaţiile vizuale, auditive, kinestezice, gustative sau olfactive au lăsat locul unui sentiment de bunăstare profund. După o asemenea transă subiectul va dezvolta o amnezie spontană vis-a-vis de această experienţă.
- *Delta* (până la 0,5 Hz): stări transcedentale superioare sau stări de comă profunde. Un nivel de conştiinţă puţin cunoscut şi greu de accesat în mod voluntar.

VI. Audiocament pentru bolnavii de cancer

Cancerul apare întotdeauna ca urmare a unui stres la care este supusă persoana (Simonton Carl *et.al*, 1997). În abordarea acestei maladii, diferenţa o face tocmai felul în care indivizii reacţionează la stres. În cadrul societăţii am învăţat cine suntem, ce dorim, unde trebuie să fim, cum trebuie să ne comportăm. Aceste date ne creează cadrul de acţiune. De cele mai multe ori, tocmai acest cadru limitează capacitatea cuiva de a face faţă stresului. Atunci când este ridicat, stresul poate genera depresie, lipsă de speranţă, sentiment de a fi fără speranţă (hopelessness) sau neputinţă (helplessness), absenţa alternativelor, a alegerilor. Din cauza acestor sentimente, indiferent că se situează la nivelul conştient sau inconştient, o maladie gravă şi/sau moartea devin acceptabile, ca fiind eventuale soluţii. Sistemul limbic va înregistra astfel sentimente de depresie. Calea principală prin care sistemul limbic influenţează corpul este hipotalamusul. Mesajele primite de la sistemul limbic sunt traduse aici în două maniere importante, iar prima participă la controlul sistemului imunitar. A doua se referă la reglarea activităţii glandei pituitare, la rândul ei cu influenţă asupra sistemului endocrin. În modelul acesta, stresul emoţional asupra căruia sistemul limbic acţionează, ca un mediator, folosind hipotalamusul, produce o limitare a sistemului imunitar, ceea ce va duce la o slabă apărare a organismului. Rezultă o creştere a numărului de celule anormale şi, implicit, a dezvoltării cancerului.

Modelul vindecării începe cu intervenţia psihologică. A face primul pas spre vindecare înseamnă a ajuta bolnavul de cancer să fie convins de sprijinul pe care îl poate primi, de eficacitatea acestei abordări, de puterea unor credinţe schimbate, de a întări apărarea naturală a organismului. Speranţa, anticiparea succesului face ca acest lucru să se transmită prin intermediul sistemului limbic hipotalamusului care, la rândul său, reorientează activitatea sistemului imunitar. Astfel este posibilă regresia cancerului.

Audiocamentul produs de autor în cadrul Centrului de Operaţii Psihologice a avut ca model diferitele produse prezentate pe site-ul http://www.metarelaxation.com. Toate aceste produse folosesc dubla inducţie şi abordează probleme cum ar fi depresia, pregătirea pentru o operaţie, rezolvarea problemelor sexuale ale cuplului. Problema cancerului nu este vizată.

Şedinţa audio, cu durata de 24, 27 minute, începe cu o inducţie ce aparţine hipnozei umaniste. Astfel, primele cuvinte îl poartă pe subiect undeva în afara lui. De aici, după ce conştientizează faptul că Universul şi propriul său corp sunt una şi aceeaşi entitate, se reîntoarce în sine. Mesajele sunt transmise alternativ, de două voci, feminină şi masculină. Urmează apoi disocierea. Aceasta a fost realizată prin transmiterea simultană a două mesaje. Primul, care foloseşte vocea feminină, ascultat la urechea stângă, este un recadraj în 6 puncte (Richard Bandler *apud.* Lockert Olivier, 2001, pp 347–348), transformat pentru a nu necesita semnalul ideomotor şi care are ca scop sănătatea generală a subiectului. Al doilea mesaj, transmis de vocea masculină la urechea dreaptă, urmează paşii vizualizării regresiei cancerului folosit de soţii Simonton, în clinica de la Forth Worth. Finalul şedinţei readuce vocile împreună, pentru integrarea sugestiilor şi realizarea de poduri spre viitor.

VII. Produs audio de operaţii psihologice (influenţare prin comunicare) destinat controlului mulţimii

Produsul a fost realizat la începutul anului 2008, odată ce grupări anarhiste din Europa îşi făcuseră cunoscută dorinţa de a manifesta la Bucureşti, în perioada summit-ului NATO. Din analiza manifestaţiior de acest gen, până la acea vreme, a rezultat faptul că forţele de ordine s-au confruntat cu mase violente, iar mesajele clasice de avertizare nu ar fi putut fi eficiente. Din acest motiv s-a optat pentru folosirea mesajelor duble, suprapuse pe sunete ce modulează undele cerebrale α, folosind programul „The Neuro-programmer 2" (http://www.transparentcorp.com). Comunicarea discursului se face astfel la nivele multiple.

Primul nivel este cel conştient. Masei de manifestanţi i se adresează o voce autoritară care, după ce avertizează că libertăţile de care uzau anumiţi membri anarhişti, ce fuseseră opriţi la graniţă, sunt şi ale cetăţenilor români, anunţă faptul că în cazul în care locul demonstraţiei nu este evacuat,

demonstranţii vor fi supuşi unor mesaje de influenţă prin comunicare. Se induce astfel un sentiment de anxietate şi de lipsă de control al mediului. Urmează apoi o perioadă de zece minute în care demonstranţii au posibilitatea să se retragă. În continuare se transmit mesaje simultane, în limbile engleză şi română. Discursul este autoritar. Emitentul dă dovadă de cunoaştere şi control al mediului, distanţă faţă de interlocutor (masa de demonstranţi) şi o asumare totală a mesajelor. Constantele de enunţare folosite sunt: avertismentul, constatarea, capacitatea de a face, judecata de valoare şi întrebarea.

Nivelul următor este cel inconştient. Masa de demonstranţi simte (şi a fost avertizată) că urmează să se întâmple ceva, dar nu poate defini acel ceva. Aude sunetele care modulează undele cerebrale, iar acestea au efectul contrar cazului în care se ascultă la căşti în sensul că anxietatea creşte.

Disocierea se produce prin folosirea perechilor „mesaje română/mesaje engleză", „stânga/dreapta" (proiectul prevedea folosirea a două loudspeakere, poziţionate pe direcţii perpendiculare ce se intersectează în centrul masei de demonstranţi), „limbaj/sunet modulare unde α". Suntem în cazul în care este posibilă apariţia paraliziei iar dispersarea manifestanţilor poate fi făcută controlat.

Se respectă cotractul de comunicare instituit în timp, între manifestanţi şi forţele de ordine. Contractul de comunicare al instituţiei (Ministerul Administraţiei şi Internelor, al Apărării, după caz) ar fi fost modificat în cazul folosirii unui asemenea produs. De asemenea, contractul de comunicare în acest tip de situaţie ar fi fost diferit de ceea ce se instituise până în prezent.

VIII. Concluzii

Lucrarea aduce ca noutate ideea folosirii mesajelor duble, atât în psihoterapie cât şi în avertismente ale forţelor de ordine.

Pe plan internaţional există deja apariţii, de asemenea, produse în domeniul psihoterapiei, prezentate deja în lucrare. În ceea ce priveşte aplicarea acestei metode în controlul mulţimilor putem doar să presupunem că există cercetări care nu sunt date publicităţii

Limitele cercetării sunt date de legea care reglementează dreptul de autor, ţinând seama că la produsul destinat psihoterapiei cancerului s-a folosit drept coloană sonoră melodia „Nature", autor Indra, precum şi de aprobările factorilor de decizie. Şefii militari au considerat că inexistenţa unui produs similar în teatrele de operaţii, în care poliţia militară se confruntă cu grupuri violente nu poate da certitudinea că rezultatele vor fi cele aşteptate.

Tocmai din acest motiv, se impune o colaborare atât între structuri interne cât şi între ministerele Sistemului Naţional de Apărare, trecând peste orgolii şi comoditate. Primul pas cu care ar trebui să se înceapă este experimentarea pe subiecţi reali.

Audiocamentul pentru cancer face parte dintr-o colaborare a autorului cu un grup de susținere a bolnavilor de cancer și a familiilor acestora. Medicii de familie sunt și ei sceptici, iar fără o promovare profesionistă și o colaborare cu o casă de producție acesta nu poate ajunge la public.

Bibliografie

Cărți:

1. Gorgos Constantin, Tudose Cătălina, Tudose Florin, Botezat Antonescu Ileana, Botezat Antonescu Liviu, „*Vademecuum de psihiatrie*", Editura Medicală, București, 1985
2. Hall Michael, „*Magia comunicării*", Editura Excalibur, București, 2008
3. Lockert Olivier, „*Hypnose*", Editions IFHE, Paris, 2001
4. Ripley Amanda, „*Inimaginabil*", House of Guides, București, 2008
5. Simonton Carl, Matthews Simonton Marie, Creighton James, „*Guerir envers et contre tout*", Desclée de Brouwer, Paris, 1997

Site-uri:

1. http://www. metarelaxation.com
2. http://www.core-gem.com
3. http://www.transparentcorp.com

ASPECTE PSIHOLOGICE ALE RELAȚIEI DE CUPLU

Florinda Golu*

Dinamica transformărilor familiale constituie izvorul unor manifestări psihologice variate, iar modul în care oamenii învață să reacționeze responsabil în viața lor de familie este principiul de bază pentru sănătatea și armonia acesteia. Echilibrul și armonia din cadrul unei familii, precum și stările și momentele ei de tensiune constituie un veritabil barometru al sănătății psihologice al acesteia.

Literatura de specialitate consideră că familia constituie celula de bază a societății. Ea este universul extrem de complex în care evoluăm, în care ne maturizăm, în care creăm, în care ne cunoaștem.

Cuplul modern are nevoi adaptate evoluției societății, iar psihologia cuplului modern ține acum de responsabilizare și asumare. Responsabilizarea că suntem datori să facem tot ce ne stă în putință pentru a avea grijă de nevoile noastre și asumarea acestei responsabilități, adică ieșirea din mitul «dacă mă iubește, dacă ține la mine, trebuie să știe, trebuie să-mi dea...».

Cât de conștienți suntem de importanța pe care o are interacțiunea de cuplu pentru sănătatea psihologică a familiei?

Cea mai fructuoasă formă de interacțiune la nivelul familiei o reprezintă interacțiunea prin comunicare, de autenticitatea și asertivitatea relațiilor intercomunicaționale depinzând bunul mers al relațiilor din familie.

Se pare că, dintre toate tipurile de interacțiune din cadrul unei familii, interacțiunea comunicațională este cea care dă viață tendințelor, orientărilor, impulsurilor membrilor ei. O relație în care partenerii nu își exprimă stările și emoțiile, nu se ascultă unii pe alții, nu-și conștientizează propriile trăiri interne, nu-și înțeleg percepțiile asupra realității – este o relație fără viitor.

O relație de familie sănătoasă din punct de vedere psihologic, este o relație evolutivă, activă, suportivă. Echilibrul și armonia din interiorul unei familii sunt date de deschiderea personală, de asumarea responsabilității de exprimare, de împărtășire și de disponibilitate.

Centrându-te pe celălalt, uiți de tine, de propriile stări și emoții, de propriile nevoi și aspirații. Centrându-te pe tine, îți eliberezi cele mai intime năzuințe, dar îl și ajuți pe partenerul tău să te înțeleagă mai bine, să-ți conștientizeze nevoile, să te aprecieze, să se oglindească în tine etc.

---

* Asist. Dr. Universitatea din București.

A trăi în doi, în condițiile în care amândoi suntem diferiți, presupune recunoașterea și acceptarea acestor diferențe și respectarea lor. Sentimentele sau dragostea nu sunt suficiente pentru a ține două personalități distincte și unice împreună. Dincolo de iubire, numai calitatea relației dă posibilitatea existenței unui cuplu durabil. A trăi într-o realație de cuplu înseamnă a avea puterea și capacitatea de a ne angaja, a ne lega și a ne dezlega unul de altul, pentru a putea încheia diverse alte „alianțe".

În general, oamenii aleg să intre într-o relație de cuplu din nevoi sociale. Este vorba, de fapt, de nevoia de a fi cu cineva, de a interacționa, de a comunica.

Această diadă interpersonală nu se limitează doar la simpla prezență a celor doi în relație, ci face referire la mecanisme mult mai ample și subtile, la nevoi, la scale de interese și valori, la atitudini și reacții comportamentale variate.

Fiecare cuplu are un stil propriu de comportament, în cadrul căruia regăsim „modele de referință", reprezentând zestrea psihologică cu care fiecare dintre parteneri intră în cadrul cuplului. Aceste modele sunt preluate de la familia de origine a fiecarui partener. Fiecare partener are tendința de a impune celuilalt «modelul» său, pe care-l consideră ca fiind cel mai potrivit, adesea fără a ține seama de temperamentul, preferințele și aspirațiile partenerului, ceea ce duce la apariția unor stări de tensiune emoțional-afective, conflicte, putând în unele situații să ducă la disoluția cuplului.

Dinamica transformărilor familiale constituie izvorul unor manifestări psihologice variate: tristeți, suferințe, supărări, certuri, dar și bucurii, împliniri și fericire. Modul în care oamenii învață să reacționeze responsabil în viața lor de familie este principiul de bază pentru sănătatea și armonia acesteia. Așadar, echilibrul și armonia din cadrul unei familii, precum și stările și momentele ei de tensiune constituie un veritabil barometru al sănătății psihologice al acesteia.

La baza reușitei vieții în doi stă implicarea emoțională. Cu cât există o mai mare reciprocitate afectivă, cu cât sentimentele față de celălalt sunt mai intense, mai reale, mai autentice, cu atât mai mult cresc șansele atingerii fericirii în doi. Simpla conviețuire în comun, în vederea atingerii unor scopuri comune, nu înseamnă o relație de cuplu.

Un rol esențial, în ajustarea partenerilor cuplului marital, în stabilirea unui acord între aceștia, îl are comunicarea dintre ei pe plan emoțional-afectiv, în direcția unor interese comune, a unor aspirații identice și a unei corespondențe pe plan sexual.

Al doilea factor este reprezentat de toleranța reciprocă a partenerilor, de concesiile pe care și le fac unul altuia, de capacitatea fiecăruia de a ști să renunțe, când e cazul, la propriul narcisism.

În al treilea rând, poate interveni factorul rațional, care permite aflarea elementelor pozitive ale «modelului» fiecărui partener, selectarea lor, reconstituirea și acceptarea, în acest fel, a unui model comun nou.

Factorul care poate rezolva aceste *ajustări reciproce* este timpul, ce pune treptat de acord partenerii între ei. Se mai poate constata și o renunțare

parţială a partenerilor cuplului marital la unele aspecte ale «modelelor» noi pe care le propun fiecare.

Fiecare individ ce aderă la această formă de comunicare – familia – aduce cu sine un bogat bagaj de obiceiuri, ritualuri, preferinţe interpersonale, stiluri comunicaţionale, strategii de relaţionare, cutume, transferându-le şi atribuindu-le partenerului, marcând, personalizând relaţia între cei doi.

Dacă la început fiecare tinde să arate tot ceea ce are mai bun, mai apoi, din cauza oboselii, a rutinei (pe care nu o folosesc constructiv), cei doi încep a-şi elibera vechi conflicte intrapsihice, adesea reprimate, declanşând adevărate războaie psihologice, distrugând acea legătură afectivă, acel cordon de argint - afectivitatea cu aspectul ei, dragostea. Astfel, starea de normalitate a dispărut, lăsând loc neînţelegerilor, disputelor, conflictelor.

Stilul de viaţă al cuplului va influenţa şi configuraţia spaţiului intim al familiei respective. Acesta are o mare importanţă , fiind caracterizat prin mai multe dimensiuni: tipul de comunicare între partenerii cuplului marital, tipul de relaţii emoţional afective, tipul de aspiraţii, idealuri, interese. Stilul de viaţă al cuplului se va reflecta în cadrul atitudinii partenerilor faţă de copii şi în sfera modelui de educaţie a acestora.

Cuplul familial actual suferă mutaţii profunde, necunoscute până acum în decursul istoriei sale, de o gravitate severă. Factorii de coeziune a familie scad, slăbesc, fiind rapid înlocuiţi de factorii de conflict. Partenerii cuplului nu mai comunică, nu se mai recunosc ca fiind coparticipanţi la acelaşi destin unic, sfârşind prin a se înstrăina unul de celalalt. Această stare de înstrăinare a partenerilor cuplului duce la o culpabilizare reciprocă a lor.

Având în vedere contextul dat de evoluţia psihosexuală a secolului XX, asistăm la apariţia *tipului nevrotic* de cuplu familial. Conflictele dintre parteneri îmbracă aspecte diferite ale nevrozei familiale sau ale *maladiei conjugale*. Acestea vor duce la scăderea, până la pierderea încrederii reciproce între partenerii cuplului, la înlocuirea erosului cu interese, formalizarea relaţiilor între parteneri. Familia modernă se dezvoltă treptat prin devalorizare. Ea devine un cuplu de asociere de interese cu caracter tranzacţional. Această situaţie va duce la scăderea dramatică a ratei casătoriilor, a natalităţii, coeziunii şi cooperării sociale, la scăderea demografică şi, în final, la slabirea societăţii.

În planul patologiei psihosexuale se profilează un nou domeniu: patologia grupului familial şi psihoterapia familiei. Unde se află cauzele mutaţiilor privin cuplul familial? Cauzele sunt date de slăbirea şi chiar dezvoltarea valorilor şi normelor morale ale modelului sociocultural.

Revoluţia psihosexuală a secolului nostru reprezintă cea mai profundă formă de criză a cuplului familial, a conduitelor. Aceasta se datorează faptului că ea este acceptată şi transmisă prin intermediul unor modele negative (antimodele), cu ajutorul mass-media, devenind modele negative de formare a unor conduite colective.

Adesea, în spatele unui cuplu cu o aparență bună se ascund importante tulburări funcționale psihofamiliale, psihosexuale, tulburări privind identitatea unuia sau a altuia dintre parteneri, rolurile și statutele acestora. Toate aceste aspecte, precum și altele, au consecințe serioase, adesea deosebit de grave, afectând puternic grupul familial și putând duce la apariția unor crize de separare sau de dezorganizare a familiei.

Fragilitatea cuplurilor depinde, în mod egal, nu numai de crizele actuale care pot apărea între parteneri, ci și de evenimentele cu caracter psihotraumatizant din istoria de viață a fiecărui partener al cuplului marital.

Motivul pentru care cele mai multe cupluri divorțează este acela că partenerii evoluează separat și nu mai sunt atenți la dorințele celuilalt. Monotonia, ignoranța sau implicarea insuficientă îi fac pe parteneri să uite să mai fie atenți unul cu celălalt. Dacă soțul vine acasă târziu, soția îl întreabă furioasă: "De ce n-ai sunat"? O întrebare alternativă ar putea fi: „Mi-am făcut griji pentru tine. S-a întamplat ceva"? Desigur că diferența este vizibilă și răspunsul va fi pe măsură. Cercetările au arătat că cele mai satisfăcute cupluri sunt acelea în care partenerii își pun reciproc în evidență calitățile și nu defectele, își fac mai des complimente, decât își reproșează.

Relația de cuplu este o relație importantă. În sine, căsătoria (ca formă a vieții de cuplu), adesea nu constituie un succes, dar trebuie transformată în succes de către părțile implicate. În cazul în care se ajunge la regrete, certuri dese, cauzatoare de stres și anxietate, sănătatea cuplului lasă de dorit și, de fapt, nimic nu se leagă mai ultimativ și mai unic de existență decât sănătatea psihică.

O relație familială sănătoasă, lipsită de anxietate, frustrare, patologie va duce la o amplificare a satisfacției maritale. Pe de altă parte, stresul, certurile, tendințele patologice, reprimările și răbufnirile, violența conjugală – vor determina o diminuare a nivelului satisfacției maritale, mergând până la dispariția ei, ceea ce, ulterior, se va solda cu destrămarea vieții de cuplu. Importante sunt momentul, intensitatea și calitatea „întâlnirii" dintre cei doi. Este vorba de consonanța psihologică dintre parteneri, de comuniunea și compatibilitatea lor la nivel emoțional, aspirațional, ideațional.

Sănătatea și bunăstarea psihologică a familiei constituie un obiectiv nu numai terapeutic, ci și unul individual, valabil pentru fiecare dintre noi.

Bibliografie

1. Mitrofan, I., Ciupercă, C., *Incursiune în psihosociologia și psihosexologia familiei*, Editura Press Mihaela, București ,1989
2. Mitrofan, I., Ciupercă, C., *Psihologia relațiilor dintre sexe: Mutații și alternative*, Editura Alternative, București, 1997
3. Mitrofan, I., Mitrofan, N., *Elemente de psihologia cuplului*, Editura Șansa, București, 1994
4. Pavelcu, V., *Din viața sentimentelor*, Editura Enciclopedică Română, București, 1969

ELEMENTE GENERALE DE VICTIMOLOGIE. COMPORTAMENT DEVIANT. TIPOLOGII VICTIMALE. CONSECINȚELE VICTIMIZĂRII

Valeria–Mirela Firicel*

„Motivația acestei teme este dată de conjunctura actuală a societății în care trăim, de necesitatea cunoașterii atât din punct de vedere medical, cât și juridic al actului infracțional, a comportamentului uman deviant, consecințele acestuia asupra persoanelor care au avut de suferit – devenind victime, cât și încadrarea penală a faptelor antisociale"

Cuvinte cheie: victimă, comportament deviant, infracțiune, încadrare penală, expertiză medico-legală psihiatrică, efecte și consecințe: SSPT și stresul psihic.

I. Aspecte teoretice de victimologie

Victimologia studiază rolul victimei în geneza actului infracțional și limitele în care activitatea acesteia a contribuit la producerea infracțiunii. Victima reprezentând persoana ucisă, vătămată corporal, violată; iar cel care a ucis, a vătămat și violat se numește infractor (agresor).

Victima având o fizionomie biologică, psihologică și socială este *„realitatea vie"*, un subiect pasiv al infracțiunii, subiectul activ fiind reprezentat de infractor. Practic orice persoană poate deveni victimă, dar există și persoane predispuse la victimizare. Astfel putem vorbi de patru aspecte importante:

– victima – cauză a delictului (adulterul);
– victima – pretext al infracțiunii (excrocheria);
– victima – rezultatul consensului dintre cei doi (sinuciderea în doi);
– victima – rezultatul coincidenței (lovirea altei persoane decât cea vizată).

În asentimentul celor afirmate de psihologul, T. Bogdan, victima este persoana care *„fără să-și fi asumat conștient riscul, fără să vrea ajunge să fie jertfită în urma unei acțiuni sau inacțiuni criminale."*

---

* psiholog (competențe în: psihologie aplicată în securitate națională și psihologie clinică), Consiliul Local – D.G.A.S.P.C Sect.3, Centrul de Urgență – Primire Persoane Adulte

Victima (reală – persoana care nu doreşte şi nu acceptă trauma victimizantă; semivictima, – persoana care nu doreşte, dar acceptă trauma victimizantă; pesudovictima – persoana care doreşte şi acceptă trauma victimizantă). Victima fiind *"orice persoană care suferă direct sau indirect consecinţele fizice, materiale sau morale ale unei acţiuni sau inacţiuni criminale"*, ceea ce deducem sunt următoarele: victima este o persoană vie, persoana trebuie să sufere cu adevărat, autentic, excluzând simulanţii, consecinţele neplăcute, supărătoare produse de altă persoană, prin acţiune - inacţiune, cu vinovăţie, din culpă sau praeterintenţie, cât şi ca urmare a unui eveniment ce survine independent de voinţa omului [apud. T. Butoi, "Psihologie victimală", 2008]. Suferinţele fiind resimţite de: victima primară – persoana direct implicată asupra căreia se exercită trauma, victima secundară – reprezentată de familie, anturaj, colectivitate, victima terţiară – societatea umană.

Situaţia conflictuală în algoritmul victimă – agresor redundă din raporturile interumane, conflictuale. Binomul antagonist "criminal - victimă", sau complex criminogen se află în permanentă stare de conflict, agresivitate. Atitudinea agresivă este caracterizată atât la concepere cât şi la execuţie, de rapiditate. Vorbind de agresiune, "*un comportament socialmente periculos, constând într-un atac asupra persoanelor sau bunurilor, cu scopul de a produce leziuni, vătămări ori suprimarea vieţii persoanei sau distrugerea, degradarea, aducerea în stare de neîntrebuinţare a bunurilor*" [G. Antoniu, C. Bulai, Gh. Chivulescu, " Dicţionar juridic penal"]. Agresorul – "*persoana care săvârşeşte o agresiune, devenind susceptibilă pentru a fi trasă la răspundere penală*" idem.

O varietate a agresivităţii este şicanarea – o conduită deviantă ce caracterizează nivelul moral al agresorului şi face parte din arsenalul său pentru a-şi atinge scopurile. Legătura dintre agresiune şi delicvenţă se poate evidenţia prin următoarele comportamente agresive:

– Comportamentul agresiv nediferenţiat – ocazional, antisocial

– Comportamentul agresiv delictual – specific criminal, mediul social negativ

– Comportament agresiv – stare patologică fie preexistent, fie dobândit

II. Comportamentul deviant – primul pas al actului infracţional

Devianţa se referă la încălcarea normelor sociale; nu se limitează la normele legale, înglobând toate deviaţiile posibile. Acest fenomen se poate înţelege numai într-un context social. Pe lângă aspectul negativ, ea poate fi uneori un fenomen reglator al vieţii sociale [după Emile Durkheim]. Devianţa întăreşte conformarea şi certifică normalitatea. Devianţa sau lipsa de adeziune la modelul normativ şi axiologic al grupului, manifestată prin comportamentul

"atipic", încalcă normele şi cerinţele instituţionale. Nu este un comportament universal şi omogen, variind de la un grup la altul şi o societate la alta, presupunând neconformismul faţă de normele sociale şi conformitatea faţă de normele proprii unui grup, subcultură, având o evoluţie spaţială şi temporală şi un caracter relativ şi cultural. *Delincvenţa* – devianţa cu caracter penal, se referă la încălcarea normelor legale, a legilor scrise. Aceasta are o dimensiune *statistică, juridică, sociologică, psihologică, economică, prospectivă.* Trăsăturile specifice delicvenţei: *violarea legilor şi prescripţiilor juridice ce interzic săvârşirea anumitor acţiuni, comportament contrar regulilor morale şi de convieţuire socială, acţiuni antisociale ce periclitează siguranţa instituţiilor şi a grupurilor sociale, prin teamă şi insecuritate.*

După *Sutherland*, comportamentul delincvent cuprinde: consecinţele negative datorită prejudiciului adus întregii societăţi, interdicţiile şi constrângerile formulate de legea penală, intenţia antisocială este deliberată cu scop distructiv, intenţia fuzionează cu acţiunea culpabilă, fapta este probată şi sancţionată juridic.

Delincvenţa poate fi de trei tipuri:

– reală: cunoscută şi sub denumirea de cifra neagră a criminalităţii. Se referă la toate actele şi faptele antisociale interzise prin lege, indiferent dacă sunt descoperite sau pedepsite. În asentimentul concluziilor formulate de *profesorii univ. dr. Valentin Iftenie şi Tudorel Butoi*, cu privire la *"teroarea cifrelor criminalităţii"*, criminalitatea cuprinde: criminalitatea aparentă, legală, pedepsită (răzbunată). Diferenţa dintre crima aparentă şi cea legală constituie *cifra gri a criminalităţii*, iar diferenţa dintre criminalitatea legală şi cea răzbunată o denumim *cifra albă a criminalităţii:*

– descoperită: doar acele fapte care sunt descoperite;

– judecată: doar cea sancţionată conform normelor legale

Pornind de la citatul lui E. Durkheim, *" Nu poate exista societate in care indivizii să nu se abată mai mult sau mai puţin de la tipul colectiv"*, evaluarea devianţei sociale se face prin elaborarea normelor şi regulilor de conduită terminând cu intensitatea reacţiei sociale faţă de încălcarea acestor norme. Astfel, putem distinge în cadrul vast al criminalităţii, o multitudine de activităţi specifice infracţionalităţii, plănuite şi organizate, cu scopuri clar definite şi caracter permanent, constituind reţelele de grupuri delicvente şi anume, *lumea criminală – lumea interlopă,* un sistem dinamic şi complex, organizare aparte, cu un mecanism specific de funcţionare.

Comportamentul delictual fiind o *trăsătură dominantă a stării dezechilibrului psihic* ce se va concretiza prin săvârşirea *de infracţiuni*, abuz de încredere, furt, vagabondaj, consumul şi traficul de droguri, uzurpare de titluri şi funcţii. *Un stil de existenţă specific* şi anume: impulsivitate, instabilitate, inadaptabilitate, labilitate, mitomanie, disimulare; *evoluţie psiho biografică*

reflectată de: frustrări, traumatisme, devianță; *copilărie tulburată*: apatie, manie, hiperactivism, fugă, indisciplină; *accentuarea tulburărilor în adolescență* prin: conflicte cu profesorii, autoritățile, părinții, eșecuri școlare, frecventarea grupurilor marginale, primele delicte, suicid, etilism, prostituție, toxicomanie; *personalitatea adultului* fiind marcată de: persistența instabilității, *dificultatea de integrare, profesională, delicate, infracțiuni, egocentrism, labilitate afectivă, neasumarea responsabilității.*

Discutând despre actele infracționale, inerent vom da definiția infracțiunii, conform *art. 17 Cod Penal, " fapta socială ce prezintă pericol social, săvârșită cu vinovăție și e prevăzută de legea penală"*, reprezentând trăsăturile esențiale ale infracțiunii.

Fapta care prezintă pericol social – fapta fiind un rezultat al deliberării umane (ne referim la acțiune /inacțiune), prin urmările sale, trebuie să fie conștientizate de făptuitor pentru a-i putea fi imputabile și pentru a fi obligat să accepte pedeapsa penală; fapta devine pericol social când " *aduce atingere suveranității, independenței, unității, indivizibilității statului român, persoanei, drepturilor și libertăților acesteia precum și proprietății și întregii ordini de drept " - art. 1 Cp*

Fapta săvârșită cu vinovăție – manifestarea voinței făptuitorului, nefiind un rezultat la unui fenomen natural sau voinței altei persoane. Vinovăția implicând *latura volitivă – voința și intelectivă – conștiința.*

Fapta prevăzută de legea penală – pentru a putea fi calificată drept infracțiune, fapta trebuie prevăzută de legea penală și incriminată de norma penală.

Astfel, conținutul infracțiunii are o *latură subiectivă cât și obiectivă.* Latura subiectivă este reprezentată de infractor, prin manifestarea deciziei infracționale, modul de gândire, decizia și executarea actului infracțional (prin intenție, culpă, praeterintenție). Latura obiectivă este reprezentată de acțiune – inacțiune (omisiune) săvârșită de infractor și rezultatul nemijlocit al infracțiunii.

Un alt concept, după ce am explicat pe scurt în ce constă infracțiunea, este noțiunea de *lume interlopă – reprezentând „grupuri de indivizi fără un contur precis și o importanță variabilă, ce acționează de obicei în cadrul cunoscut, subordonându-și activitatea unor reguli și norme care se abat, într-o măsură mai mică sau mai mare, de la coeficientul de toleranță moral – juridică, unanim admis de societate, ca indice de siguranță și echilibru social"* O caracteristică fundamentală a lumii interlope este eludarea permanentă a normelor morale și juridice. *Componența lumii interlope* – este dată de indivizii cu puternice complexe psihice, carențe afective și educative, atitudinea ostilă a societății față de ei și indiferența și marginalizarea față de problemele lor. Principalele categorii de infractori ce compun lumea interlopă sunt: *infractorii profesioniști, proxeneții, prostituatele, patronii tripourilor și caselor de toleranță.*

III. Tipologii victimale

O clasificare importantă este realizată de *„părintele victimologiei"* Hans Von Henting, prin cele 13 categorii victimale:

– *victimele nevârstnice* (neevoluaţii fizic, naivii, fără experienţă şi anume copii; victimizaţi prin răpire, complicitate la infracţiuni, maltratare şi abuz sexual);

– *femeile ca victime* (victimizate sexual, material);

– *vârstnicii sunt victime uşoare* pentru imposibilitatea de a se apăra şi pentru fragilitate fizică;

– *consumatorii de alcool şi stupefiante* (adictivii) sunt victimizaţi de hoţii de buzunare şi chiar autovictimizare;

– *imigranţii* sunt victimizaţi prin exploatare, datorită naivităţii, ignorării limbii respectivei ţări;

– *minorităţile etnice* sunt victimizate prin discriminare rasială;

– *indivizii cu inteligenţa redusă* – o clasă predispusă la victimizare;

– *deprimaţii*, datorită nivelului scăzut de reactivitate;

– *achizitivii*, profitori şi hrăpăreţi caută prin orice mijloace să-şi mărească averea;

– *destrăbălaţii şi desfrânaţii*, datorită indiferenţei şi dispreţului faţă de legislaţie devin victimele infractorilor;

– *chinuitorii* ajung jertfele reacţiilor agresive;

– *indivizii „blocaţi"* victime uşoare şi *„nesupuşii"* victime dificile;

După *E. Fattah* se pot diferenţia categorii victimale astfel: non-participative, latente, predispuse, provocatoare, participante, false.

J. Sheley evidenţiază rolul victimei în săvârşirea infracţiunii: *infractorul activ – victima pasivă, infractorul activ – victima semiactivă, infractorul activ – victima activă, infractorul semipasiv – victima activă, infractorul pasiv – victima activă.*

Victima activă – stimulează comportamentul agresorului (prevenţia le salvează viaţa), iar *victima pasivă* – nu stimulează comportamentul agresorului (victima este aleasă aleatoriu).

Un alt criteriu de clasificare este după *categoria infracţională: victimele infracţiunii de omor (art. 174, 175, 176 Cp); victimele infracţiunii de vătămare corporală (art. 182 Cp); victimele infracţiunii de lovituri cauzatoare de moarte (art. 183 Cp); victimele infracţiunii de viol (art. 197 C); victimele tâlhăriei (art. 211 Cp); victimele furtului (art. 208, 209 C).*

Din punct de vedere al abordării personalităţii criminale, studiul include întregul complex de factori, distincţiile între infractori, criminalitate, cauzele şi condiţiile infracţiunii complete, precum şi victima.

Adevăratele unităţi de bază ale personalităţii unui infractor sau presupus infractor sunt temperamentul, aptitudinile şi caracterul. O

particularitate psihică frecventă a delicvenţilor (delicvenţii minori) o constituie *instabilitatea emotiv acţională*. Fondul delicvenţial este al unui *inadaptat social* (greu educabili, devianţi).

Prin *actul infracţional* se realizează satisfacţia morală şi materială, *caracter atipic reacţional*. Comportamentul infractorului *este duplicitar*, lucrează în taină, plănuieşte departe de ochii lumii, este un tip artificial. Întotdeauna se va *reîntoarce la locul faptei, locul infracţiunii. Limbajul infractorului* este de fapt un jargon specific. Personalitatea infractorului este "*produsul îmbinării relative neizbutite, necesare sau întâmplătoare, permanente sau temporare a factorilor ce concură la formare; îmbinarea ce dă naştere unei personalităţi temporar imperfecte, dizarmonice, ce întâmpină dificultăţi de diferite grade în procesul de adaptare la cerinţele vieţii în societate*". Principalele coordonate bio–psiho–sociale ale personalităţii infractorului se referă la: vârsta infractorului, indicând gradul de dezvoltare fizică, dezvoltarea psihică, poziţia în familie şi în societate, sexul infractorului (bărbaţii având o pondere mai crescută în comiterea infracţiunilor), infirmităţile şi bolile somatice, fie congenitale sau dobândite repercutează asupra comportamentului, constituind cauze ale comportamentului criminal, particularităţile etnice şi rasiale, datorită inegalităţii sociale, inculturii şi şomajului dau naştere la acte infracţionale.

După *H.J. Eysenck*, infractorii sunt recrutaţi din rândurile extroverţilor, deoarece aceştia sunt dificil de educat şi reeducat. Extrovertul este elementul sociabil, îi displace să fie solitar, amator de farse, de petreceri, caută senzaţionalul, riscul, e impulsiv şi acţionează pe moment. Importantă este însă interacţiunea individ – mediu. O altă caracteristică este cea a infractorilor introverţi ce provin din medii viciate şi la care deprinderile rele, conceptele imorale sunt mai facile.

O referire se face în cazul recidiviştilor, aceştia comit faptele deşi ştiu că vor fi pedepsiţi, consecinţa imediată este premial – pozitivă, satisfacţia morală – materială este imediată, câtă vreme sancţiunea legală este mai îndepărtată în timp şi are un grad de incertitudine.

J. Pinatel priveşte criminalitatea de azi ca pe o maladie morală datorată progresului, văzută prin prisma analizei psihosociale, diferenţierea delicvenţială - analizarea prin pragul delicvenţial. Mediul poate fi criminogen, nu numai prin multiplicarea ocaziilor criminale, ci prin facilitarea structurării personalităţilor criminale. Elementele componente ale personalităţii criminale: egocentrismul, labilitatea, agresivitatea şi indiferenţa afectivă. Pentru încadrarea faptei şi sancţiunea penală fiind necesară *expertiza medico-legală psihiatrică,* solicitată de organele de urmărire penală, instanţe judecătoreşti în speţele penale şi de persoana civilă în cauze civile, testamentare, filiaţie (constituie un *act oficial*, ce contribuie

prin valoarea probatorie şi obiectivare sub formă indirectă a limitării implicaţiilor medico-legale ale patologiei generale, a devianţei şi a comportamentului antisocial, infracţional, prin execuţia unor lucrări de calitate superioară, ştiinţifică), principalele sale obiective fiind: *stabilirea discernământului persoanei ce a săvârşit fapta, pentru a-i determina responsabilitatea, stabilirea capacităţii psihice în momentul examinării, aprecierea periculozităţii sociale, oportunitatea instituirii măsurilor de siguranţă (obligarea la tratament medical – art. 113 Cp, internare medicală – art. 114 Cp) şi recomandări medicale de tip profilactic, preventiv.*

IV. Cauzele victimizării şi efecte

După această scurtă trecere în revistă a tipologiei victimale, voi explica cauzele victimale şi anume individuale, sociale, de mediu şi cele culturale.

Cauzele individuale. Pornind de la trăsăturile de personalitate ale fiecărui individ şi de la riscul victimal, stabilirea unei relaţii de cauzalitate şi socializarea individului, *C. Jung şi H.G. Eysenck*, diferenţiază trei tipuri esenţiale: extroverţii, introverţii şi ambiverţii. Alte caracteristici în comiterea acţiunii victimizante mai sunt: adulterul, alcoolismul, egocentrismul, lipsa sociabilităţii, impulsivitatea şi emotivitatea, sexul, anumite vicii, vârsta, starea de sănătate, starea materială şi nu în ultimul rând inteligenţa.

Cauzele sociale. Victimizarea este influenţată de mediul social, sentimentul securităţii, iar victimizarea este redusă. Dintre aceste cauze generale, enumerăm: demografia, integritatea socială, contextul material. Cauzele sociale speciale sunt: prostituţia, concubinajul.

Cauzele de mediu. Se referă cu predilecţie la mediul familial: familia agresivă, familia neglijentă, imixtiunea dintre cele două exemple anterior menţionate, familia marginalizată. Victimizarea intrafamilială este un proces gradual şi culminează cu suprimarea vieţii (*abandonarea obligaţiilor familiale, mutism familial, violenţa de limbaj, violenţa fizică, loviri şi vătămări cauzatoare de moarte, omoruri*).

Cauzele culturale. Sunt caracteristicile specifice unui grup social la un moment dat, ce determină felul acţiunilor victimizante şi receptarea individuală a fenomenului victimizant, precum şi calificarea unei fapte umane ca fiind victimizantă.

V. Efectele victimizării şi consecinţe

Efectele individuale au consecinţe: asupra victimei supravieţuitoare, asupra anturajului victimei decedate, asupra victimei şi anturajului, iar efectele sociale – actele infracţionale – victimizarea individului şi agresarea societăţii, creează în masă reacţii diverse exprimate prin atitudini, în plan macroeconomic, cultural şi legislativ.

(SSPT) sindromul de stres posttraumatic caracterizat prin anxietate (manifestări ale comportamentului de evitare, oboseală fizică şi psihică); disociere (încercarea de a scăpa de amintirile neplăcute, dezorientare spaţio-temporală, amnezii, rigiditate) şi trăsături asociate – (autoînvinuirea – prin asumarea vinei, perspective năruite – lumea este văzută sumbru, tulburări de stare – depresie, chiar suicid, ostilitate, iritabilitate, furie, consum de substanţe, automutilări); Alt efect este *copingul* - capacitatea organismului de a se readapta prin asimilare; *sindromul Stokholm* – sentimentele de simpatie şi empatie ale victimei cu agresorul, uneori chiar ataşament din partea agresorului pentru victimă, aceasta devenindu-i aliat; şi diferite situaţii de criză.

Fazele SSPT sunt: *dezorganizarea*, în care predomină reacţiile de impact, somatice, emoţionale şi faza de *reorganizare*, în care efectele sunt de modificare a activităţii de deplasare, coşmaruri, diverse fobii.

Făcând o paralelă între stresul posttraumatic, care intervine datorită unei situaţii stresoare cu impact iminent periculos asupra persoanei victimizate, marcându-i continuitatea vieţii, ne putem raporta la *stresul cotidian*, omniprezent, care afectează zilnic individul. Stresul psihic într-o mică cantitate poate fi benefic – (eustres), un fel de "sare şi piper al vieţii", menţinând individul într-o stare de "alertă, atenţie distributivă ", antrenând şi stimulând organismul, dar în cantitate mare şi continuă are efecte negative – (distres). Termenul de stres a fost introdus de Selye, în 1950, desemnând "*un ansamblu de răspunsuri nespecifice ale organismului la acţiunea externă a unor factori de natură variată*". În acţiuni îndelungate a agentului stresor, organismul va încerca o formă de adaptare – "Sindromul general de adaptare – SGA", având trei faze: de *alarmă* – scăderea rezistenţei şi încercare de adaptare; de *rezistenţă specifică* – caracter adaptiv continuu, dar cu anumite modificări şi *de epuizare*, în care organismul cedează, când adaptarea nu mai poate fi menţinută. Pornind de la teoria cognitivă a lui *Lazarus*, stresul apare datorită *„unui dezechilibru biologic, psihic şi comportamental dintre cerinţele mediului fizic, ambiental şi social şi resursele organismului uman"*, paralelismul între stresul posttraumatic şi stresul psihic, are aceleaşi efecte pe plan psihic, somatic; intensitatea, durata şi repetabilitatea acţionării agentului stresant, fenomenul evocării şi retrăirii evenimentelor traumatizante sporind declanşarea comportamentului anxios, depresiv, ostil şi chiar automutilant al victimelor epuizate. Prin terapie, consiliere psihologică acestea se pot adapta şi reveni la o normalitate relativă. Omul sănătos poate avea un comportament refractar la stres, conflictual, nevrotic, de supra /subsolicitare, presiunea grupului social, dar cu ajutorul unui management al stresului competent, folosind metode de învăţare (jocul de rol, studii de caz), formare, autocunoaştere, relaxare, meditaţie, optimism, experienţe pozitive, satisfacţie, autodeterminare.

În continuare voi pune în evidență, printr-o microcercetare, acțiunea stresului asupra unui lot de subiecți sănătoși ce nu au fost supuși unor situații traumatizante, asupra lor acționând stresul cotidian. Acest lot este format din 10 subiecți, caracteristicile lor fiind lucrul în aceeași organizație de tip urgență în domeniul protecției sociale, 4 subiecți sunt femei cu studii superioare, 6 subiecți - bărbați, cu studii medii.

Metoda de lucru: aplicarea chestionarului adaptat *Julian Melgosa* (F.S. – J. M.) , constând în evaluarea nivelului de stres; cuprinde 96 de itemi, grupați în 6 scale: V= stil de viață, M= mediu, S= simptome, O= ocupație, P= personalitate, R= relații interpersonale. Răspunsurile se dau pe o scală Lickert cu 4 trepte (0, 1, 2, 3). Cotarea și interpretarea se face prin însumarea intensităților exprimate, obținându-se un scor total – Tg. Acest total se raportează la etalonul din tabelul de mai jos ce cuprinde zonele de stres.

Z = ZONA DE STRES	Tg = SCOR TOTAL	SEMNIFICAȚIE
Z1	0-48	nivel primejdios de scăzut
Z2	49-72	nivel scăzut
Z3	73-120	normalitate
Z4	121-144	nivel ridicat
Z5	peste 144	nivel primejdios de ridicat

Datele rezultate au fost următoarele: Subiecții cu studii superioare au un scor de: 89 – 105 – 119 – 121, situându-se într-o zonă la granița de normalitate spre nivel ridicat de stres Z3 –Z4, iar cei cu studii medii au obținut scoruri de la 124 – la 130, zona Z4 fiind o zonă cu nivel ridicat de stres, scoruri mari la scalele V, P, O, R; variații la scalele S, M.

Pentru persoanele traumatizate am aplicat chestionarul *Cohen–Williamson*, unui grup de 6 subiecți, dintre care 5 femei și 1 bărbat, cu studii medii. Chestionarul cuprinde 14 itemi, cu 5 variante de răspuns. (A, B, C, D, E). Se bifează cu un X în căsuța corespunzătoare. Cotarea răspunsurilor: pentru itemii 1,2,3,8,11,12,14 se acordă pentru A 1 punct, B 2 puncte, C 3 puncte, D 4 puncte și E 5 puncte: iar pentru itemii 4,5,6,7,9,10,13, astfel: pentru A 5 puncte, B 4 puncte, C 3 puncte, D2 puncte și E 1 punct. Se va efectua totalul punctelor marcate cu X în căsuță. Scorul mai mic de 25 de puncte reprezintă un nivel scăzut de stres, iar cel ce trece de 50 de puncte reprezintă un nivel ridicat de stres. S-au obținut scoruri de: 60, 43, 75, 70, 48, 65 puncte. Ceea ce deducem din scorurile totale este că 2 din subiecții (unul dintre subiecții feminini și subiectul masculin) din lot reușesc să se autocontroleze la un nivel situat sub baremul de 50, reprezentând un nivel mediu de stres, dar cu modificări imprevizibile de comportament, sub acțiunea unor factori exogeni ce pot declanșa diferite efecte negative, iar ceilalți 4 au un nivel de stres ridicat și un

comportament accentuat de anxietate şi depresie datorat şocului posttraumatic evocat. Realizând aceste 2 microcercetări am obţinut o diferenţiere între loturile evaluate, asupra acţiunii stresului fie în condiţiile cotidiene, fie sub acţiunea unor şocuri traumatizante datorate victimizării. Stresul cotidian reuşeşte să fie ţinut în limite, corespunzător Z3 şi chiar Z4, ceea ce înseamnă că subiecţii sunt capabili să se adapteze, managementul stresului având un rol important în formarea acestora, oferind diverse arii de eliminare a rutinei. Rezultatele lotului subiecţilor ce au suferit traume, ce necesită o abordare mai intensă, asistenţa şi consilierea psihologică având un rol hotărâtor pentru readaptarea victimelor la social, pentru a le reda încrederea în sine, pentru a putea percepe viitorul într-o manieră optimistă, oferindu-le şi cadrul legislativ de protecţie prin Legea nr. 211/ 2004, referitoare la unele articole din Codul penal (art.174 – 176) tentativa de omor, omor din culpă şi omor deosebit de grav, (art. 182, 183) loviri şi alte violenţe, vătămarea corporală gravă, (art. 197,198) violul şi sexul cu un minor, (art. 201 – al 2-5) perversiuni sexuale, (art. 202) corupţie sexuală, (art. 306) rele tratamente aplicate minorului, precum şi alte infracţiuni (art. 211) tâlhăria, (art. 208, 209) furtul şi furtul calificat, Legea nr. 678/ 2001, cu privire la traficul de persoane şi Legea nr. 217/ 2003 – violenţa intrafamilială se acordă dreptul victimelor de a fi informate, asistenţă juridică gratuită, consiliere psihologică şi compensaţii financiare.

Bibliografie

1. Tudorel Butoi, „*Psiho-sociologia delincvenţei*", note de curs, 1999 - 2000
2. N. Mitrofan, V. Zdrenghea, T. Butoi, „*Psihologie Judiciară*", Editura Şansa, 1994
3. Valentin Iftenie, „*Medicina legală pentru jurişti*", Editura Fundaţiei România de Mâine, 2006
4. Iancu Tănăsescu, „*Drept Penal General*", Editura All Beck, 2003
5. Ioana Teodora Butoi, Tudorel Butoi, „*Psihologia judiciară*", Editura Fundaţiei România de Mâine, 2004
6. M.Ap.N – Statul Major General – Secţia de psihologie – „*Psihologie aplicată în mediul militar*" , 2006

CRITERII NEUROBIOPSIHOLOGICE DE ANALIZĂ A COMPORTAMENTULUI OMUCIDAR

Mihaela Ene*
Alina Epure*

Cunoaşterea aprofundată a mecanismelor, factorilor şi cauzelor ce condiţionează şi influenţează conduita criminală interesează atât juridic cât şi psihocriminologic. Nu putem disocia activitatea creierului de activitatea psihică şi nici legătura acestora cu comportamentul. Modelul tridimensional de analiză a comportamentului omucidar, bazat pe determinarea preferinţelor acţionale, a structurii de personalitate şi nivelului mental, toate raportate la istoria de viaţă a criminalului, permit o cunoaştere complexă a personalităţii criminale.

I. Descrierea situaţiei concrete

La data de 14.06.2008, ora 08,24 este sesizat Dispeceratul 112 în legătură cu faptul că operatoarea unei case de amanet – *ROMERO* din Galaţi a fost înjunghiată.

Ajunsă la faţa locului, echipa complexă formată din procuror, lucrători ai Serviciului de Investigaţii Criminale şi Serviciului Criminalistic constată că o persoană necunoscută, înarmată şi mascată a pătruns prin acoperişul băii din casa de amanet, a aşteptat venirea operatoarei la serviciu, apoi a înjunghiat-o cu nenumărate lovituri de cuţit. Nu a furat nimic; cercetarea la faţa locului a relevat că autorul a lăsat un bilet pe oglinda din baie cu mesajul „dacă nu aveaţi seif, un făceam asta". De asemenea, în baie, pe unul dintre pereţii de lângă oglindă se afla scrijelit un desen asemănător literei „Z". Pe chiuvetă, a fost găsită o săpunieră cu un săpun ce avea două urme de adâncime produse, posibil, prin tăiere.

Ceea ce a conferit o anumită particularitate acestui caz a fost faptul că, o dată cu cercetarea la faţa locului a fost ridicată caseta din camera de luat vederi, ce conţinea înregistrarea video a activităţii infracţionale a necunoscutului – obiectivul fiind dotat cu sistem de înregistrare video.

Imaginile stocate sunt cutremurătoare, fiind surprins „pe viu" atacul asupra lucrătoarei.

* Ofiţeri psiholog în cadrul I.P.J. Galaţi – Serviciul Management Resurse Umane

În timp ce cercetarea la fața locului era în plină desfășurare se anunță decesul operatoarei, datorat loviturilor administrate de necunoscut.

La momentul respectiv, I.P.J. Galați se înregistrează cu o cauză – un omor – cu A.N. În urma efectuării activităților specifice derulate de lucrătorii de investigații criminale, la data de 23.06.2008 este audiat și R.A.I. în calitate de suspect.

Acest suspect este pus să relateze cum și-a petrecut timpul în noaptea de 13 spre 14 iunie 2008, și implicit, să ofere mai multe date despre propria-i persoană.

Pe lângă alte indicii, ceea ce a atras atenția anchetatorilor a fost prezența unor excoriații aflate pe torace, excoriații despre care a motivat că provin în urma atingerii de gardul viu, situat în jurul unui bazin de înot (unde acesta a intrat fără a plăti biletul).

Declară că a fost la amanetul unde s-a petrecut fapta, cu mult timp în urmă, când a lăsat acolo gaj un lănțișor de aur, sustras de la prietena lui. De asemenea, mai declară că nu a auzit despre moartea unei femei într-o casă de amanet.

La momentul acestei audieri, R.A.I. nu era decât un potențial suspect și nu existau probe clare care să-l pună sub învinuire. I se recoltează și probe biologice în vederea comparării ADN-ului cu cel găsit la locul faptei.

Anchetatorii nu aveau probe care să permită dispunerea măsurilor cu caracter preventiv față de acesta. Au hotărât să-l lase peste noapte într-un centru de plasament, urmând apoi să fie supus evaluării cu poligraful.

În noaptea de 23/24 iunie 2008 suspectul fuge din incinta centrului de plasament. Va fi prins ulterior pe data de 07.08.2008. În fața probelor (compatibilitate ADN) acesta recunoaște fapta. Este dispusă măsura arestării față de acesta.

În seara arestării, înainte de prezentarea la Parchet, are loc o întrevedere între făptuitor și psiholog.

În data de 20.06.2008, la o săptămână de la comiterea faptei, Serviciului Investigații Criminale i s-a prezentat o determinare de tip „profiling" privind anumite caracteristici psihologice ale persoanei făptuitorului. Aceste caracteristici s-au putut stabili în urma vizionării înregistrărilor stocate de camera video, din incinta casei de amanet. Din fotografiile efectuate cu ocazia cercetării la fața locului, psihologul a avut acces la planșa cu biletul lăsat de criminal, planșa foto cu desenul și cea cu săpunul înțepat.

În seara arestării, starea psihică a făptuitorului era grevată atât de anxietate cât și de o stare ușor confuzivă. Părea chiar bucuros „că s-a terminat" cu statutul său de fugar, însă concomitent era firesc îngrijorat, angoasat. Starea de derealizare și depersonalizare a arestatului venea ca mecanism de apărare dezvoltat față de situația personală existentă în acel moment.

La data de 28.08.2008, făptuitorul este expertizat medico-legal psihiatric la Penitenciarul Jilava, concluzia fiind următoarea: *„prezintă tulburare de personalitate de tip instabil-emoțional și are discernământul păstrat în legătură cu faptele pentru care este cercetat"*.

Este adus în arestul I.P.J. Galați. La data de 04.09.2008 refuză să fie asistat psihologic, fără a motiva decizia luată.

În februarie 2009, R.A.I. acceptă să fie evaluat psihologic. Această activitate s-a desfășurat în incinta Penitenciarului de Maximă Siguranță Galați.

II. Analiza cazului din perspectivă psihocriminologică

Evaluarea s-a concretizat în parcurgerea următoarelor probe:

1. interviu anamnestic;
2. evaluare nivel mental – M.P.Raven;
3. chestionar de personalitate – F.P.I.;
4. chestionar de preferințe acționale – adaptat de M. Roco după D. Chalvin și N. Herrmann.

Interviul anamnestic a relevat că R.A.I. provine dintr-o frăție de trei, constituită în cadrul unei familii dezorganizate. Cei trei frați au în comun doar mama, fiecare copil având tată diferit.

Ambii părinți au studii medii. Mama a avut mai multe ocupații de-a lungul timpului – gestionară, agent de pază, asistent maternal. Tatăl avea studii medii de mecanică, dar avea ocupația de polițist și își desfășura activitatea în mediul rural.

Când R.A.I. avea vârsta de 5 ani, părinții au divorțat. Atmosfera în familie era tensionată, grevată de frecvente neînțelegeri.

R.A.I. declară că nu a asistat la episoade de violență în familie, dar știa de existența acestora. Știa că tatăl o bătea frecvent pe mamă, dar nu în fața copiilor. Neagă existența violențelor pe fondul consumului de alcool al tatălui. Afirmă despre acesta că, deși consuma alcool, nu era genul împătimit și exclude agresarea mamei ca fiind în legătură directă cu consumul de alcool. Știe că tatăl era foarte gelos, nu avea încredere în mamă (atunci când se căsătoriseră, mama avea deja un copil dintr-o relație anterioară).

În urma pronunțării divorțului, copiii au fost încredințați mamei, însă tatăl nu a respectat această decizie a instanței – l-a ținut pe R.A.I. alături de el. Tânărul descrie relația cu tatăl ca fiind foarte bună, securizantă și confortabilă. Probabil datorită acestui fapt, asimilarea modelului patern, la nivel aspirațional R.A.I. intenționa să urmeze Academia de Poliție.

La vârsta de 12 ani, tatăl lui R.A.I. se stinge din viață în urma unei suferințe îndelungate, cauzată de un cancer localizat la nivelul sistemului osos. Fiul l-a îngrijit până în ultimele clipe de viață: îl toaleta, îl hrănea, îi administra medicamentele.

În dimineața morții tatălui, R.A.I. s-a trezit devreme pentru a merge la școală. S-a dus către patul tatălui, însă văzând că acesta încă „dormea", a căutat să facă zgomot cât mai puțin. A preparat micul dejun pentru amândoi, gândind că tatăl doarme pentru că l-au mai lăsat durerile care-l chinuiau frecvent. În momentul în care a vrut să-și trezească tatăl pentru a-l hrăni a sesizat că acesta nu mișcă și că este … rece.

Șocul emoțional a fost puternic. Relatarea verbală a acestui fapt i-a determinat lui R.A.I. în momentul anamnezei manifestări neurovegetative specifice. Este posibil ca în urma încărcăturii emoționale puternice să fi avut loc un „scurt-circuit" afectiv-emoțional, cu consecințe certe în planul desensibilizării, desecurizării și, implicit, a conștientizării propriilor nevoi și trebuințe, de care va trebui să se ocupe singur. Începând cu vârsta de 12 ani a fost reîncredințat mamei. Între timp, aceasta se recăsătorise, iar în noua familie a mai apărut un frățior. Acesta este momentul în care el o cunoaște pe bunica maternă, până atunci neexistând relații cu familia extinsă.

Conform legislației în vigoare, R.A.I. a început să beneficieze de pensie de urmaș. Minor fiind, banii erau administrați de mamă, aceasta oferind banilor altă destinație decât cea așteptată. Astfel, pentru R.A.I. au apărut frustările de ordin material. Au început certurile și neînțelegerile între mamă și el. Când aceste conflicte nu au mai putut fi gestionate a luat decizia de a fugi de acasă.

Avea 15 ani când a fugit la mare. Peste zi muncea pe unde apuca, câștiga foarte puțin, dar suficient pentru a supraviețui. Într-o seară a găsit pe plajă o sacoșă și în timp ce căuta în ea, a fost surprins de o patrulă și dus la secție pentru identificare. Cu această ocazie a fost introdus în baza de date AFIS – datorită faptului că vagabonda și avea o existență incertă.

A fost anunțată mama. Aceasta a declarat că nu poate avea grijă de el și a fost încredințat unui centru de plasament. Tot în această perioadă, datorită unor cauze necunoscute, mama a suferit un A.V.C. ce a avut drept consecință o paraplegie reversibilă. Din relatările intervievatului, reiese că, înainte de divorțul părinților, tatăl – într-un episod de violență domestică a aruncat-o pe mamă pe geam de la etajul 1. Nu putem invoca o legătură de cauzalitate directă între precipitarea pe plan dur suferită de mamă și A.V.C.-ul suferit de aceasta. Acesta există însă în antecedentele heredo-colaterale ale autorului crimei.

Ca și antecedente personale semnificative, R.A.I. relatează existența a trei episoade de ideație suicidară. *Primul, în preșcolaritate* și strâns legat de asistarea la suferințele tatălui diagnosticat cu cancer. Relatează că își amintește clar că adesea se gândea cum e să fii mort.

Al doilea episod, în care a „cochetat" cu ideea suicidului, a apărut în 2007, în contextul în care prietena lui a rămas însărcinată. Vestea l-a marcat și s-a gândit la suicid, ca potențială ieșire din situație, nu în sensul de a eluda

responsabilitatea paternităţii ci ca alternativă la imposibilitatea asumării acesteia.

Ultima dată când s-a gândit la moarte a fost după prima audiere la poliţie (23.06.2008), în perioada cât a stat fugar pe malul Dunării.

Alternativa suicidului părea dezirabilă ca opţiune de escaladare a angoasei trăite după comiterea faptei, concomitent cu asumarea statutului de fugar. Nu prezintă tendinţe automutilante, nu a fost implicat în încăierări, nu avea obişnuinţa consumului de alcool/substanţe psihotrope. A suferit un uşor traumatism cranio-cerebral la 4-5 ani, fără comiţialitate sau sechele funcţionale ulterioare.

Evoluţia şcolară a fost bună până în 2007, când a abandonat şcoala.

În momentul de faţă prezintă o tulburare de somn, firească în condiţiile date (stare de detenţie – infractor deţinut primar). Manifestă dificultăţi la adormire datorate, în special, grijilor pe care şi le face faţă de actuala situaţie (existenţial se află în perioada de acomodare cu situaţia existentă, ca primă etapă a adaptării la actualul statut).

În ceea ce priveşte *activitatea infracţională* declară că prima dată când a furat (pe la 17-18 ani) a făcut-o oarecum fără voie, forţat de împrejurări. A mers să-şi ia ţigări de la un bar aflat în zona în care locuia. Ştia că vânzătoarele seara au obiceiul ca înainte de închidere să se încuie pe interior pentru a face stocul. În virtutea acestui fapt a văzut că uşa barului este încuiată şi a bătut în geam pentru a atrage atenţia şi a cumpăra un pachet de ţigări. Când a bătut în geam, a observat că acesta nu era închis. Fiind sigur că nu este nimeni înăuntru a intrat prin geam, a luat ţigări şi a plecat. Nu a fost văzut de nimeni, nu a fost reclamat furtul.

Altă dată, rămas fără bani, a vrut să fure dintr-un magazin mixt aflat în mediul rural. A aspectat zona, şi-a urmărit „obiectivul", doar că în momentul în care a pătruns, prin efracţie în incinta magazinului, a fost surprins de vânzătoare. S-au speriat reciproc, iar vânzătoarea a rămas „mută de uimire"; *nu a ţipat, nu a făcut nicio mişcare*. În aceste condiţii, profitând de stupoarea femeii, a ieşit din magazin fără a o agresa şi fără a fura nimic.

Motivaţia săvârşirii infracţiunii a fost determinată de exacerbarea tendinţei achizitive. Aceasta s-a produs datorita familiarizării subiectului cu manipularea şi posesia unor sume mari de bani.

Înainte de deces, tatăl i-a lăsat moştenire apartamentul în care locuiseră împreună. La împlinirea vârstei de 18 ani, el a vândut apartamentul, fără ştirea mamei, în ideea de a deveni independent atât din punct de vedere habitual, cât şi din punct de vedere material. În urma vânzării imobilului a obţinut 10.000 euro, pe care i-a cheltuit pe electrocasnice şi „alte lucruri de firmă" – în special articole vestimentare şi produse I.T. A plătit în avans 720 RON, chiria unui apartament pe o perioadă de 6 luni (contractul expira pe 15.05.2008). După

această dată a plecat din orașul în care avea închiriat apartamentul și a venit în Galați. Avea asupra lui doar un rucsac cu câteva haine și foarte puțini bani (1.000 – 1.500 Lei).

Pentru că nu avea pe nimeni în Galați dormea într-un W.C. public, dintr-un parc situat în centrul orașului. Fiind jumătatea lunii mai, vremea era în încălzire. Colindând pe faleza Dunării și-a găsit un loc unde și-a lăsat bagajele.

Timpul și-l petrecea mergând prin Internet Café-uri, se plimba cu mijloacele de transport în comun, mergea la plajă etc....banii se terminaseră.

În hoinăreala lui a trecut și pe lângă casa de amanet unde a comis apoi fapta. Studiind-o s-a gândit că ar putea intra și „face rost" ușor de ani și bijuterii. Acesta este momentul în care a fost luată *rezoluția infracțională*.

Actele preparatorii s-au materializat în studierea obiectivului, în achiziționarea mijloacelor de efracție etc.

Punerea în practică a rezoluției infracționale a început odată cu folosirea instrumentelor de tăiere, achiziționate în vederea realizării efracției. Această activitate a durat 2–3 săptămâni, timp în care tăia noaptea, puțin câte puțin, acoperișul de tablă al incintei vizate.

Era atent la paznicii din zonă, la locuitori, la zgomote. A planificat și organizat cu minuțiozitate întreaga infracțiune. Pentru a studia și mai bine zona infracțională a sustras de la prietena lui un lănțișor de aur cu pandantiv, pe care l-a amanetat la acea casă. Pătrunderea în casa de amanet, în scopul oficial al „găjuirii" unei bijuterii, i-a permis să vadă cum și unde sunt amplasate camerele de luat vederi, a studiat amplasamentul pe interior etc.

În acea perioadă s-a întâlnit și cu prietena lui. În timpul unei plimbări i-a spus acesteia că vrea să dea o spargere la o casă de amanet. Cum aceasta nu l-a luat în serios, a preferat să închidă „subiectul" (verbalizarea rezoluției infracționale).

Studiind obiectivul s-a familiarizat și cu programul operatoarei. A observat că aceasta venea dimineața, deschidea ușa, dezactiva sistemul de alarmă, stătea foarte puțin înăuntru, după care ieșea din clădire și socializa cu vânzătoarea de la magazinul alăturat.

În condițiile date, strategia lui era să pătrundă înaintea operatoarei în casa de amanet, să stea ascuns în baie, s-o aștepte pe vânzătoare să dezactiveze sistemul de alarmă și să deschidă seiful cu valori. Urma apoi ca, în timp ce aceasta stătea afară, să iasă din W.C. și să ia din seif tot ce găsea, părăsind incinta tot prin acoperiș.

În seara dinaintea faptei a venit în jurul orelor 22.00 la casa de amanet. A continuat să taie acoperișul cu foarfecele de tablă. În seara precedentă ajunsese cu tăiatul la partea din PVC a tavanului, dar nu a mai putut continua fiindcă i s-a rupt cuțitul pe care vroia să-l folosească strict la tăierea PVC-ului, din care era făcut acoperișul fals.

A decapat tavanul; a trebuit să smulgă din perete bazinul de apă al W.C.-ului pentru a putea pătrunde în incinta băii. A trebuit să oprească apa care curgea după smulgerea bazinului. După aceste operaţiuni şi-a mascat faţa cu un tricou – adus special în acest scop şi a pătruns în câmpul infracţiunii. Era în jur de ora 04.00 dimineaţa (oră înregistrată de camera video).

Când a început să se lumineze a pătruns în incinta biroului de lucru al operatoarei, pentru a verifica sistemul de alarmă. Văzând că nu se declanşează a prins curaj şi a inspectat zona. A văzut că dulapul un avea nimic de valoare, însă a văzut pentru prima dată *seiful* (pe care nu a avut cum să-l vadă când a amanetat lanţul de aur). Declară că atunci şi-a imaginat că valorile sunt în seif.

Nu a răscolit, nu au existat momente de precipitare. Aceste observaţii au fost posibile şi datorită stocării imaginilor video, care au oferit versiuni multiple de lucru anchetatorilor. Comportamentul său era atipic pentru un „hoţ". Nu există precipitarea şi febrilitatea specifice căutărilor, ci mai degrabă erau elemente specifice unui comportament expectativ.

A intrat din nou în toaletă, unde a aşteptat. Desenul pe perete l-a făcut înainte de a se lumina, din plictiseală, înainte de a intra în camera de lucru.

Motivează alegerea desenului prin vizionarea unui film în care apărea acest simbol. El nu i-a conferit o semnificaţie anume, dar, inconştient, litera „Z" este echivalentul lui Ω (omega) – opusul începutului – sfârşitul. Psihologic, deşi nu ştia şi un conştientiza ce avea să urmeze, a simţit nevoia de „marcare" a zonei (comportament cu rezonanţă etologică). Simbolic era un prădător care, în aşteptarea victimei îşi marca teritoriul.

Din toaletă a auzit venirea operatoarei. S-a ghemuit (mecanism arc/resort) şi a rămas în aşteptare. Din acest moment planul stabilit iniţial nu s-a mai potrivit cu firul evenimentelor ce au urmat.

Operatoarea nu a ieşit din sediu, după dezactivarea alarmei, ci a intrat în baie. La vederea lui R.A.I. a început să ţipe şi după spusele lui „a ţinut-o într-un ţipăt" pe toată durata atacului.

El motivează în declaraţie că păstrase cuţitul pe chiuveta din baie, deoarece, în aşteptare, a mai îndreptat colţurile tavanului prin care intrase şi îl zgâriaseră. În penitenciar, spune că a lăsat cuţitul pe margine pentru a-şi asigura retragerea în situaţia în care, având asupra lui bunurile furate, colţurile neregulate ale tavanului i-ar fi împiedicat retragerea.

Nicio clipă nu spune că a lăsat cuţitul pentru a o ataca pe operatoare. Strict psihologic acest lucru este posibil. Ştim că gândirea asigură categorizarea. În situaţia dată, funcţia cuţitului nu a mai fost asociată retragerii ci a fost categorizat şi identificat ca mijloc cu care să-şi susţină atacul. Acest fapt a fost posibil datorită intrării în funcţie a mecanismelor adaptative la noua situaţie – aceea de surprindere şi pericol iminent. Fiind pus în faţa rezolvării rapide a unei situaţii inedite şi desecurizante a avut prioritate o *categorizare de tip funcţional – reactiv* a cuţitului şi nicidecum funcţional – pasiv (ca într-o eventuală retragere).

Când subiectul uman nu este presat de rezolvarea rapidă a unei probleme sau de realizarea unor scopuri precise şi imediate, similaritatea funcţională devine principalul criteriu de categorizare. Nu mai sunt primordiale proprietăţile fizice, în sensul identificării şi procesării acestora (1).

Starea afectiv-motivaţională din momentul respectiv, contextul existent l-au făcut pe R.A.I. să folosească cuţitul pentru „a tăia" ceea ce se afla atunci în faţa lui – victima – şi nicidecum pentru a-şi asigura retragerea. Ştie că a lovit victima în burtă, în braţ şi în spate, dar nu ştie câte lovituri i-a aplicat.

Aceasta ţipa tot timpul. Panica s-a instalat mult mai intens când a sesizat că cineva încearcă să deschidă uşa dinspre stradă. Butonul de panică fusese şi el acţionat de către operatoare, în timpul atacului.

În timpul luptei, agresorul observă că cineva încearcă uşa din exterior, încercând să pătrundă în casa de amanet. În acel moment, operatoarea cade, R.A.I. se ghemuieşte peste ea ţinând-o de gură ca să nu mai ţipe. Când a constatat că nu mai este nimeni la uşă s-a ridicat, s-a dus în toaletă, încă având cuţitul în mână.

Înainte de a ieşi prin tavan a scos capul şi a văzut în curtea liceului (aflat exact lângă casa de amanet) trei poliţişti, motiv pentru care a mai stat un timp în toaletă. S-a demascat şi a scris biletul. A auzit cum s-a deschis uşa de acces în casa de amanet şi a mai auzit voci de femeie care spuneau: „Dă nişte şerveţele!". Apoi fuge de la locul faptei. Prezenţa poliţiştilor era justificată de alegerile europarlamentare ce urmau a se desfăşura a doua zi, în zonă fiind şi o secţie de votare. În penitenciar, R.A.I. declară că nu a plecat imediat ci s-a alăturat, pentru o scurtă perioadă, grupului de curioşi adunaţi pentru a vedea ce s-a întâmplat.

III. Neuro-bio-psihologie şi criminalitate

Studierea personalităţii criminale, a mecanismelor implicate în producerea acestuia reprezintă obiect comun de studiu pentru diferite discipline ştiinţifice. Nu există perspective singulare/unimodale de abordare a acestei problematici întrucât, în aceste condiţii, demersul ar fi lovit de nulitate ştiinţifică.

Aceste preocupări sunt pe deplin justificate, întrucât actul criminal reprezintă cel mai mare pericol la adresa vieţii, integrităţii corporale şi sănătăţii persoanei.

Nu putem aduce în discuţie măsuri de prevenire şi combatere a criminalităţii dacă fenomenul nu este studiat în manieră interdisciplinară, dacă nu este supus demersurilor de tip explicativ şi nu sunt identificaţi acei factori şi cauze cu rol determinant în producerea comportamentului criminal.

Diagnosticarea cât mai corectă a profilului personalităţii criminalilor, evidenţierea cât mai exactă a cauzelor ce au determinat săvârşirea infracţiunii

sunt cerinţe esenţiale în procesul de aplicare a justiţiei - în individualizarea pedepsei, cât şi ulterior, pentru conturarea acelor programe terapeutic-recuperative din cadrul instituţiilor corecţionale. Stabilirea corectă a profilului psihologic are impact direct, necondiţionat şi nemijlocit asupra reinserţiei şi reintegrării sociale a ucigaşilor.(2)

Activitatea neurobiofiziologică a creierului se află în strânsă legătură cu activitatea psihică şi este evidentă la nivel comportamental.

Studii interdisciplinare privind creierul şi activitatea psihică au dus la apariţia neurobiopsihologiei sau neuroştiinţei, care are ca obiect de studiu creierul, zonele de funcţionare ale acestuia.

În sprijinul relaţiei dintre psihic şi creier s-a recurs la „experimentele invocate". La om nu pot fi voluntar distruse sau extirpate anumite zone ale creierului, aceste fenomene pot apărea însă în mod natural, în urma producerii unor accidente sau traumatisme cerebrale (3).

S-a văzut că afectarea zonei posterioare a lobului frontal stâng este urmată de tulburarea capacităţii de vorbire; dacă zona afectată este lobul occipital, apar tulburări de vedere.

În plus, clinica neurochirurgicală demonstrează că existenţa unor focare patologice ale creierului – leziuni, tumori – se asociază întotdeauna cu tulburări ale activităţii psihice.

Imposibilitatea reanimării în situaţia instalării morţii clinice susţine şi ea relaţia existentă între psihic şi creier, între psihic şi neurofiziologic.

Au fost uzitate experimente pe „creierul divizat" – preparat experimental, care permite dovedirea existenţei specificităţilor modal-operaţionale neurofuncţionale existente la nivelul emisferelor cerebrale.

Una dintre cele mai recente direcţii de studiu în neuropsihologie este dată de construirea unor *hărţi tridimensionale* pentru înţelegerea creierului uman. Aceste hărţi permit analizarea creierului, dar şi comparaţia dintre două sau mai multe creiere şi punerea în evidenţă a particularităţilor funcţionale ale acestora(4).

La mamifere, evoluţia creierului a cunoscut mai multe etape în dezvoltare şi anume apariţia *creierului reptilian,* etapa a II-a este reprezentată de apariţia *sistemului limbic*, iar în cea de-a treia etapă apare *cortexul*. Deci, toate mamiferele au la origine un *creier reptilian* de la care omul păstrează instinctele de bază; corespunde la om sistemelor nervoase ale trunchiului cerebral şi asigură supravieţuirea, deoarece răspunde de acele comportamente care se referă la satisfacerea nevoilor fundamentale. *Nucleul acestui creier, cel amigdalian, comandă agresivitatea.*

Peste creierul reptilian s-a grefat *creierul limbic* care este sediul emoţiilor, numit şi *creier anterior sau visceral*.

Sistemul limbic face legătura între cortex şi creierul reptilian, cuprinzând toate acele formaţiuni care nu sunt incluse în cortex. Ca poziţionare,

acesta se află la baza creierului şi în marginea cortexului şi a trunchiului cerebral (seamănă cu o „limbă”).

Funcţia de bază a acestuia este de a asigura supravieţuirea printr-o bună adaptare la mediul social. Calităţile empatice, abilităţile de integrare în grup, statutul şi rolul exercitat, atitudinile, sistemul de principii, convingeri şi credinţe, impulsul de apărare sau cel de atac, anxietatea, sentimentul de securitate/insecuritate reprezintă faţete ale diferitelor forme de adaptare. Sistemul limbic este considerat centrul fiziologic al emoţiilor. Emoţiile declanşate prin stimuli, ce acţionau doar asupra sistemului limbic, sunt în afara controlului exercitat de cortex. Emoţiile bazale precum frica, panica nu pot fi controlate, nu dispar pe cale raţională.

Sistemul limbic prezintă un anumit grad de autonomie în raport cu cortexul; rolul său este de a detecta, identifica şi selecta emoţiile, jucând rol de FILTRU.

Selecţia stimulilor este făcută după caracterul plăcut/neplăcut al acestora, după semnificaţia personală acordată acestora, după interese, motivaţie, nevoi de reuşită etc.

Sistemul limbic are un rol foarte important în constituirea memoriei de lungă durată. Orice persoană înregistrează caracterul plăcut/neplăcut al experienţelor de viaţă. Sunt anticipate experienţele pozitive şi sunt evitate cele care sunt percepute ca fiind negative.

Ca lege funcţională, orice acţiune trăită este înregistrată de sistemul limbic şi o dată trecută prin cortex, devine reflecţie.

Biologii au postulat existenţa a şapte legi după care funcţionează sistemul limbic:

1) sistemul limbic este impermeabil oricărei logici de tip raţional;

2) oricare informaţie trece mai întâi prin sistemul limbic, este filtrată şi excită cortexul după propriul filtru. Comunicarea de la sistemul limbic la cortex este *unidirecţională;*

3) sistemul de filtrare depinde *de tonalitatea* emoţională a informaţiilor: interesante/monotone,securizante/ameninţătoare,armonioase/conflictuale;

4) acţiunea trăită este înregistrată de sistemul limbic (după ce va trece în cortex ea va deveni reflexie);

5) sistemul limbic stochează toate amintirile, este parte integrantă a memoriei de lungă durată şi prin el se dobândeşte experienţa – are loc învăţarea, condiţionarea;

6) filtrul funcţionează după caracterul agreabil/dezagreabil al amintirilor;

7) sistemul limbic asigură debitul cunoaşterii prin imagine.

Modul de acţiune al sistemului limbic este mai întâi acţiunea, apoi reflecţia.

Cortexul – apare la mamiferele superioare. La om el are o plasticitate şi o supleţe care nu se regăsesc la structuri nervoase anterioare din punct de vedere evolutiv. Cortexul permite operarea cu simboluri, apariţia şi folosirea limbajului, a gândirii abstracte. Cortexul permite apariţia şi procesarea ideilor.

IV. Creier total şi personalitate criminală

Dominanţa cerebrală dreaptă semnifică prezenţa abilităţilor superioare pentru gândirea video-spaţială şi capacitatea de reprezentare. Aceasta dă tonul şi intonaţiile vocii, priveşte stilul de manifestare al unei persoane. Sarcina emisferei drepte este de a sesiza şi exprima experienţa în imagini. Modalităţile de exprimare sunt nonverbale, bazându-se pe asociaţii. *Imaginaţia şi intuiţia sunt funcţiile ei dominante.*

Emisfericitatea stângă înseamnă preferinţa pentru detalii şi nu pentru ansamblu; faptele sunt prezentate logic, relaţiile dintre lucruri sunt de la cauză către efect. *Abordarea de tip raţional* este specifică acestei emisfere. Este responsbilă de capacitatea de planificare şi organizare.

Cei care au dominanţa în emisferă stângă sunt metodici, meticuloşi, nu trec la etapa următoare până nu o epuizează pe cea precedentă. Totul trebuie să fie logic. Relativa rigiditate ce ar marca demersul cognitiv este de fapt o garanţie a validităţii demersului.

Cele două emisfere se opun şi se completează reciproc. Ele funcţionează unitar şi complementar.

Varietatea comportamentului uman poate fi explicată prin combinaţiile existente între cele patru specializări ale creierului: orizontal, vertical, stânga/dreapta, cortex/limbic.

În 1982, Herrmann descrie modelul „creierului total", un model în care, împărţirile pe orizontală ale creierului se intersectează cu cele pe verticală. Deosebirile dintre emisfera stângă şi cea dreaptă se completează cu deosebirile existente între cortex şi limbic.

Herrmann îşi descrie astfel modelul: *„Există două emisfere cerebrale – dreaptă şi stângă. Fiecare este conectată cu limbicul. Sistemul limbic este localizat la baza fiecărei emisfere cerebrale. Fiecare jumătate a sistemului limbic este conectată cu cortexul ei, partea funcţională la nivel mental. Fiecare limbic, stâng sau drept, are specificitatea lui, la fel ca şi emisferele cerebrale şi în concordanţă cu acestea. Sistemul limbic stâng are influenţă preponderentă atunci când există dominanţă pe partea stângă a creierului total – cel care planifică, organizează, structurează, controlează.*

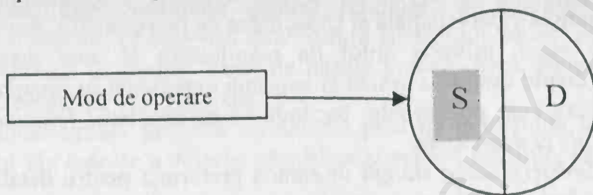
Sistemul limbic drept este sursa activităţii emoţionale şi afective şi are o acţiune preponderenţă atunci când individul se află în relaţii cu alţii."

În concluzie, în situaţii identice, utilizăm întregul sistem cerebral, dar cu intensităţi variabile. Fiecare are un mod individual, particular de a-şi

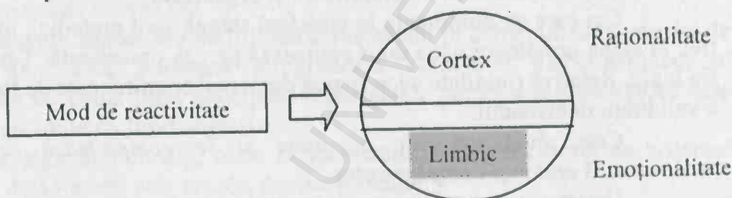
interconecta diferite sisteme cerebrale. Fiecare are preferinţele lui, ceea ce-i asigură individualitatea, unicitatea.

V. Concluzii – Determinarea profilului acţional, bază morfofiziologică ce operaţionalizează personalitatea criminală

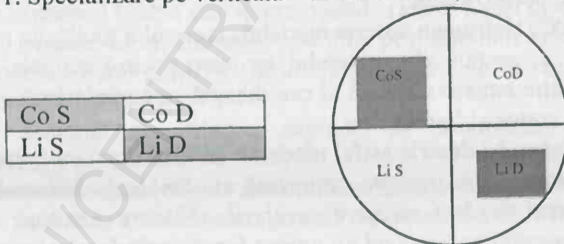
A. *Specializarea pe orizontală* – preferinţă cerebrală emisferă stângă;



B. Specializare pe verticală – preferinţă cortex;



B.1. Specializare pe verticală – intraemisferic;



Preferinţele acţionale – emisfericitate stângă;

– abordare raţională;
– metodic;
– perseverent;

Raportat la activitatea infracţională, preferinţa acţională pentru Cortex în general, cortex stâng în particular, se regăseşte la nivelul etapei

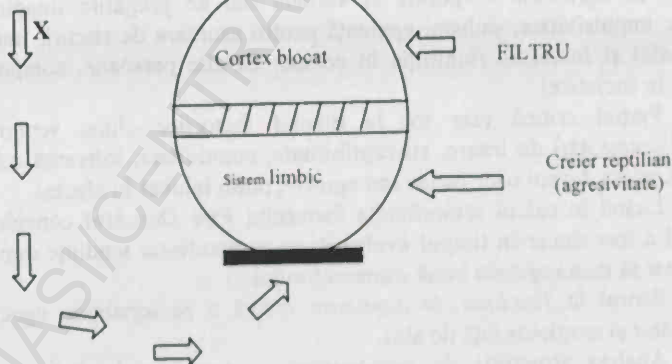
preinfracţionale, în perioada internă, în alegerea căii ilicite de satisfacere a trebuinţelor dominante.

În faza actelor preparatorii, sistemul cortical stâng l-a ajutat să aleagă şi să folosească instrumentul în scopul stabilit; a fost activat în perioada de culegere a informaţiilor despre obiectivul vizat.

Până la un anumit punct, comportamentul adoptat în timpul comiterii infracţiunii a fost raţional, dominat de cortex.

Dominanţa pe verticală- preferinţa acţională pentru sistemul limbic explică dezorganizarea comportamentului o dată cu apariţia operatoarei în baie. Prezenţa acesteia a avut valoarea unui stimul neaşteptat, căruia i-au fost atribuite semnificaţii negative, de pericol, desecurizare. Datorită tuturor experienţelor de viaţă acumulate, sistemul de filtrare a blocat această nouă „informaţie", ea fiind dezagreabilă, încărcată de semnificaţii neplăcute, negative. Informaţia nu a mai fost dirijată către cortex pentru a fi gestionată într-o manieră raţională. A fost direcţionată către creierul reptilian, sediul agresivităţii. Aşa poate fi explicat comportamentul omucidar. Ferocitatea atacului, multitudinea loviturilor aplicate se datorează activării creierului reptilian. Comportamentul de apărare al victimei a primit valenţe ofensive, cărora criminalul trebuia să le răspundă, pentru a domina victima şi a controla situaţia neexpectată, nou creată.

Motivaţia de tip achizitiv ce a pus în mişcare întreaga activitate a infractorului a fost abandonată în favoarea unei motivaţii de tip combativ-reactiv.



Dacă scopul iniţial al infracţiunii a fost jaful, omorul a devenit mijlocul prin care acesta putea fi săvârşit. Tâlhăria a rămas astfel în faza de tentativă. Omorul deosebit de grav ajunge până în faza infracţiunii epuizate.

Persistența blocajului informației la nivelul sistemului limbic, cu efect de activare a creierului reptilian, a fost întreținut de țipetele continui ale operatoarei, peste care s-a adăugat sirena sistemului de securitate și perceperea prezenței străine la ușă.

Întrebat în timpul interviului anamnestic de ce crede că a reacționat cu atâta agresivitate, consideră că dacă operatoarea nu ar fi țipat și nu ar fi fost atât de vivace în autoapărare, probabil nu se ajungea la omor. Crede că e posibil să fi plecat, la fel cum a făcut când a vrut să fure din magazinul mixt de la țară, când a fost surprins de vânzătoare. Așa cum am precizat anterior, în fața stuporii a răspuns prin fugă, însă acum, autoapărarea operatoarei i-a activat agresivitatea.

Știm că setul de măsuri preventive în situația în care suntem victime ale tâlhăriilor stradale conțin recomandări de a țipa pentru a atrage atenția potențialilor trecători. Însă în situația în care rolul de victimă se consumă în spații închise, iar agresorul este și înarmat, e bine de avut în vedere că nici un bun nu e mai valoros decât viața. A țipa și a te angaja într-o luptă inegală te poate costa viața.

Datele rezultate din prelucrarea profilului în urma administrării *Chestionarului multifazic de personalitate F.P.I.* au evidențiat valori extrem de critice pentru scalele *Nevrozismului (*disconfort psihosomatic, tulburări de somn, neliniște*), Depresiei (*stări depresive, anxietate, preferință pentru solitudine pe care, deși o resimte și conștientizează, paradoxal o preferă, complexe de inferioritate, autoacuzare, autoreproșuri și sentimente de culpabilitate*)*, *Labilității Emoționale* (dispoziție psihică instabilă, iritabilitate, violență).

Valori critice au scalele *Agresivității* (posibilitatea de a comite acte spontane de agresiune corporală și verbală sau de pregătire imaginativă a acestora, impulsivitate, sadism, apetență pentru asumare de riscuri, imaturitate emoțională) și *Inhibiției (*inhibiție în contact cu alte persoane, comportament anormal în societate*)*.

Parțial critică este tot la nivelul factorilor clinic semnificativi, *Excitabilitatea(s*tări de iritare, susceptibilitate, emotivitate, toleranță scăzută la frustrare, poate deveni ușor furios sau agresiv, puțin inhibat în afecte*)*.

Luând în calcul semnificația factorului *Fire Deschisă* considerăm că subiectul a fost sincer în timpul evaluării, nu a manifestat tendințe duplicitare, nu a căutat să facă impresie bună examinatorului.

Scorul la *Tendința de dominare* relevă o personalitate egocentrică, neîncrezător și suspicios față de alții.

Analiza structurii de personalitate a agresorului pledează pentru existența *nucleului personalității criminale* - în accepțiunea lui J. Pinatel. Anamnestic, mediul în care aceasta s-a format nu i-a permis conturarea unui sistem axiologic dezirabil social, acest aspect regăsindu-se la modul de funcționare a sistemului limbic. Funcția de filtru a acestuia este direct

influenţată de multitudinea traumelor care i-au marcat existenţa. Creşte astfel riscul asocierii stimulilor externi cu experienţe neplăcute, negative, ce blochează abordarea raţională a situaţiilor în care este implicat.

Prezintă o valoare a *inteligenţei peste medie*.

Considerăm că procesul terapeutic- recuperativ pe care îl va parcurge în penitenciar va fi axat pe conştientizarea şi asumarea traumelor ce i-au marcat copilăria, va învăţa să se cunoască, să se accepte şi controleze, iar momentul în care va începe să se şi valorizeze va fi pregătit să facă şi cu alţii acest lucru. Altminteri, va ucide din nou.

Bibliografie

1. Miclea, M. – *Psihologie cognitivă*, Editura Gloria, Cluj-Napoca, 1994
2. Buş, I., David, D., Opre, A. – Curs postuniversitar *„Psihologie judiciară"* editat de Univ. „Babeş-Bolyai" Cluj-Napoca
3. Zlate, M. – *Introducere în psihologie*, Editura Şansa, Bucureşti, 1996;
4. Roco, M. – *Creativitate şi inteligenţă emoţională*, Editura Polirom, Bucureşti, 2004
5. Purcia, D.C., Purcia, S. – *Probleme de neuropsihofiziologie*. Editura Universităţii „Lucian Blaga", Sibiu, 2001.

CONDUITE DE RELAȚIONARE CU PERSOANELE CARE PREZINTĂ TULBURĂRI DE PERSONALITATE

Raluca Dubasaru*

Motivația acestei teme este dată de necesitatea adoptării unei conduite adecvate de relaționare cu indivizii care manifestă tulburări de personalitate și sunt internați în centre de îngrijire și asistență pentru persoane adulte. În această lucrare este furnizat un pachet minim de indicații privitoare la relaționarea cu personalități: anxioase, paranoice, histrionice, schizoide, depresive și dependente care au fost furnizate personalului de îngrijire.

Tulburările de personalitate sunt acele trăsături inflexibile și dezadaptative care provoacă fie perturbări în funcționarea socio-profesională a individului, fie disconfort subiectiv. Tulburările de personalitate se recunosc încă din adolescență și persistă toată viața, atenuându-se uneori cu vârsta. Au ca elemente definitorii: controlul incomplet al sferelor afectiv-volitionale și instinctive; nerecunoașterea defectului structural; incapacitatea de integrare armonioasă în mediul social. Tulburările de personalitate sunt: anxioasă, paranoică, histrionică, obsesională, narcisică, schizoidă, de tip A, depresivă, dependența, pasiv-agresivă, evitantă, la care se pot adăuga personalitățile: evitant-dependența, antisociala (sociopata), bordeline, schizotipala, sadica, cu conduita de eșec și multipla.

1. Relaționarea cu persoana anxioasă

Anxietatea generală ca tulburare a personalității se manifestă ca un sentiment de spaimă, presimțiri sumbre, adeseori fără o justificare clară, sau ca un răspuns disproporționat la situații aparent inofensive, ori ca produs al conflictelor emoționale interne, subiective, de ale căror cauze persoana poate să nu fie conștientă. Simptomele anxietății sunt fizice, psihologice și comportamentale: insomnii, explozii de iritabilitate, agitație, palpitații sau teama de moarte sau boală. Adesea apare oboseala, ca efect al efortului excesiv susținut pentru managementul fricii. Pe lângă teamă, simptomele psihologice includ iritabilitatea, dificultatea de concentrare și neastâmpărul. Anxietatea se

* *Psiholog* – Consiliul Local al Sectorului 3, Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului, Centrul de Îngrijire și Asistență Socială pentru Persoane Adulte, Vitan.

mai poate manifestă şi prin comportamente evitante – îndepărtarea de obiectul sau situaţia respectivă. Uneori anxietatea se exprimă într-o formă acută – atacul de panică – care duce la manifestări fiziologice ca greaţa, diareea, urinatul frecvent, gura uscată, tremurături, ameţeală, senzaţii de sufocare, pupile dilatate, transpiraţie şi respiraţie rapidă. Atacul de panică are, de regulă, o durată scurtă.

Caracteristici ale anxietăţii:

- Griji mult prea intense şi frecvente, pentru sine sau pentru cei apropiaţi.
- Tensiune fizică adesea excesivă.
- Permanenta atenţie la riscuri: vigilenţa faţă de tot ce ar putea lua o întorsătură neplacută pentru a controla chiar şi situaţiile cu un risc redus.

Relaţionarea cu persoanele anxioase;

- Fiţi punctuali şi prevăzători.
- Practicaţi un umor binevoitor pentru a-l relaxa.
- Determinaţi-l să se trateze.

Nerecomandabil

- Nu vă lăsaţi subjugat. Persoanele anxioase au tendinţa de a vă implica în necontenita lor politică de prevenire a riscurilor. Şi, cum intenţia pare a fi bună, poţi fi uşor influenţat.
- Nu le luaţi prin surprindere. Personalităţile anxioase au o reacţie de „tresărire" exagerată, dând naştere unor emoţii puternice.
- Nu le împărtăşiţi propriile dumneavoastră nelinişti şi nu abordaţi subiecte de conversaţie anxiogene.

2. Relaţionarea cu persoana paranoică

Persoanele paranoide sunt atât persuasuve, cât şi neîncrezatoare şi suspicioase. Adeseori sunt reci şi fără sentimente. Ele pot fi reticente sau agresive şi sunt excesiv de sensibile la nuanţele ascunse ale criticii. Gândirea paranoică/paranoidă este un sindrom în care persoana crede, fără motiv, că ceilalţi oameni complotează împotriva sa, o hărţuiesc, persecută sau încearcă să-i facă probleme. Cele mai răspândite menifestari ale gândirii paranoice sunt compexul de *persecuţie, grandoarea paranoidă*, cunoscută şi ca *megalomanie* şi se caracterizează prin credinţa că persoana este superlativă, şi *gelozia*. Gândirea paranoică/paranoidă poate fi o trăsătură proeminentă sau esenţiala în schizofrenie (schizofrenia paranoidă), tulburările de personalitate, demenţele senile, tulburările afective şi psihozele maniaco-depresive.

Caracteristicile majore ale acestei persoane sunt neîncrederea şi rigiditatea:

- Îi suspectează pe ceilalţi că ar fi rău intenţionaţi în ceea ce o priveşte. Se protejează în permanenţă, fiind foarte atentă la ceea ce se petrece în jur, nu are încredere, este suspicioasă.

• Pune la îndoială loialitatea altora, chiar şi a celor apropiaţi – adesea invidioasă. În sprijinul bănuielilor sale caută dovezi în detalii, fără a ţine seama de situaţie în întregul ei.

• Dacă se simte ofensată, este gata de represalii disproporţionate. Preocupată de drepturile proprii, ca şi de problemele de prioritate, se simte ofensată cu uşurinţă.

• Persoană raţională, rece, logică şi rezistentă oricăror argumente ce vin din partea celorlalţi. Îi este greu să manifeste tendinţe sau emoţii pozitive, nu prea are simţul umorului.

Relaţionarea cu paranoicii:

• Exprimaţi-vă limpede motivele şi intenţiile. Paranoicul va avea mereu tendinţa de a-şi imagina că vreţi să-i faceţi rău. Prin urmare nu trebuie să-i daţi indicii care i-ar confirma suspiciunile. Mesajele nu trebuie să lase nici cel mai mic loc interpretării. Dacă trebuie să-l criticaţi, fiţi limpede, ferm, clar.

• Respectaţi convenienţele cu scrupulozitate. Orice eroare de etichetă pe care o comiteţi riscă să fie considerată drept semn al dispreţului sau batjocură; nu-l lăsaţi să aştepte, fiţi atenţi la formulele de curtoazie atunci când îl prezentaţi cuiva, feriţi-vă să-l întrerupeţi când vorbeşte.

• Faceţi referiri la legi şi regulamente. Majoritatea paranoicilor resimt o anume fascinaţie pentru legi şi regulamente, iar scrisorile lor au adesea un aspect juridic, argumentaţia propriei lor poziţii fiind justă şi pe puncte. Procedura juridică exercită asupra lor o puternică atracţie.

• Lăsaşi-le unele mici victorii, dar gândiţi-vă bine care anume. Paranoicul are nevoie de succese mai mari ori mai însemnate decât ceilalţi oameni pentru a-şi menţine echilibrul.

Nerecomandabil:

• Nu lăsaţi suspiciunile lor neclarificate.
• Nu le atacaţi imaginea de sine.
• Nu-l bârfiţi, căci paranoicul îşi va da seama întotdeauna, într-un fel sau altul, de acest lucru.
• Nu discutaţi în contradictoriu, nu-l contraziceţi.

3. Relaţionarea cu persoana histrionică

Persoanele care au tulburare *histrionică* de personalitate manifestă permanent un comportament excesiv de dramatic, hiperactiv şi intens exprimat, cu alte cuvinte teatral. Deseori reacţionează exagerat în situaţii minore, plângând, cu accese de furie. Sunt văzute de ceilalţi ca inutile, superficiale, dependente şi manipulative.

Caracteristici:

• Nevoia de a plăcea. Având stima de sine scăzută, ele caută atenţie şi afecţiune. Personalitatea histrionică caută întotdeauna să atragă atenţia

celuilalt prin toate mijloacele de care dispune (ţinuta, tonul vocii, scene dramatice etc.). nu agreează situaţiile în care nu este obiectul atenţiei generale. Caută stăruitor afecţiunea propriului anturaj.

- Dispoziţii schimbătoare.
- Comunicare prin dramatizare, teatrală. Caracter emoţional al comunicării. Stilul discursului este mai degrabă emoţional, căci evocă impresii şi este lipsit de precizie şi detaliu. Percepţii extreme ale celorlalţi. Are tendinţa de a idealiza anumite persoane, vorbind de ele cu admiraţie, dar şi de a le deprecia în mod excesiv pe altele.

Trăsături de personalitate deficitare: capacitatea de autoobservaţie şi de a-şi accepta propriile emoţii. La o primă vedere, personalităţile histrionice pot părea încântătoare, dar manifestările lor exagerate, dispoziţia schimbătoare, setea de a capta atenţia, toate acestea sfârşesc prin a-l plictisi pe partener, care renunţă la o asemenea companie. Personalităţile histrionice sunt întărite în convingerea lor că trebuie să vrăjeşti şi să seduci fără încetare, astfel celălalt te va părăsi, şi atunci încep o altă relaţie, procedând încă mai histrionic şi, fireşte, urmând un nou eşec.

Relaţionarea cu personalităţile histrionice:

- Aşteptaţi-vă la tot felul de exagerări şi dramatizări. Este felul lor de a fi.
- Lăsaţi-le din când în când spaţiu de acţiune, stabilind unele limite.
- Arătaţi-le interes de câte ori au un comportament „normal", întărindu-l pozitiv.
- Aşteptaţi-vă să treceţi de la statutul de erou la cel de infam şi invers. Personalităţile histrionice au tendinţa de a idealiza ori de a deprecia persoanele din anturajul lor.

Nerecomandabil:

- Nu va amuzaţi pe socoteala lor. Deseori, personalităţile histrionice par uşor ridicole, iar anturajul lor simte o desfătare în a le ironiza.
- Nu va lăsaţi impresionat de tentativele de seducţie. Personalitatea histrionică este gata de orice pentru a va capta atenţia. Va avea deci tendinţa de a sexualiza relaţia, chiar într-un context profesional. Îmbrăcată provocator, cu un surâs de asemenea provocator pe buze şi o privire enigmatică, lesne îi va face să creadă pe naivi că este disponibilă. Dar nu mică le va fi surpriza când vor încerca să se apropie, căci vor vedea că personalitatea histrionică îi respinge cu un aer surprins, indignat chiar. Căci ei nu pricepuseră că toată această paradă de farmece avusese un unic tel: acela de a atrage atenţia, de a vrăji, dar fără intenţia vreunei relaţii intime. Deseori, femeile histrionice sunt considerate a fi „incendiare".
- Nu vă lăsaţi prea tare înduioşaţi. Emotivitatea de care dau dovadă personalităţile histrionice, de fapt, fragilitatea lor, comportamentul lor oarecum infantil vă pot înduioşa şi vă pot trezi un sentiment protector.

4. Relația cu persoana schizoidă

Persoanele cu tulburare *schizoidă* de personalitate sunt reci, distante, închise, fără umor şi anormal de solitare. Incapabile să stabilească relații sociale, indiferente la lauda, critică, fără sentimente față de ceilalți. Preferă să lucreze solitar în atingerea scopurilor comune, se leagă mai degrabă de lucruri decât de oameni şi, adesea, sunt considerate fără umor sau stupide.

Caracteristici:

- Adesea schizoidul pare a fi impasibil, detaşat, greu de desluşit.
- Pare să fie indiferent la elogiile sau criticile celorlalți.
- Preferă mai cu seamă activitățile solitare. Nu caută compania celorlalți. Are puțini prieteni apropiați, deseori chiar din cercul familial. Nu leagă prietenii cu uşurință.

Relaționarea cu personalitățile schizoide:

- Respectați-i nevoia de singurătate. Nu uitați că pe un schizoid compania celorlalți îl oboseşte mai mult decât pe noi. Singurătatea îl ajută să se concentreze asupra acelor activități în care se simte în largul lui.
- Încurajați-l să vorbească, arătându-i că îl ascultați. Propuneți-i o temă de care să fie interesat. Respectați-i momentele de tăcere. Şi, dacă veți dovedi suficient de multă răbdare şi atenție, veți avea şansa de a auzi lucruri originale, de a descoperi o lume fascinantă, ca un cadou rar pe care îl oferă doar câtorva privilegiați, care au ştiut să-l facă să simtă altfel.

Nerecomandabil:

- Nu-i cereți să manifeste emoții puternice.
- Nu-l sufocați cu prea multa conversație.
- Nu-l lăsați să se izoleze complet. Lăsându-se pradă înclinației lui naturale spre singurătate, schizoidul ar putea ajunge un pustnic.

5. Relaționarea cu persoana depresivă

Caracteristici;

- Pesimist, depresivul vede doar latura sumbră a situațiilor, posibilele riscuri, supraevaluează aspectul negativ minimalizându-l pe cel pozitiv.
- Dispoziție tristă: este trist şi posac de obicei, chiar şi fără motiv.
- Ahedonie: nu simte plăcere nici în cazul unor activități, considerate în mod obişnuit ca fiind agreabile.
- Autodepreciere: nu se simte la „înălțime", nutreşte sentimente de inaptitudine ori de culpabilitate (chiar şi atunci când ceilalți îl apreciază).

Relaționarea cu personalitățile depresive:

- Atrageții atenția, prin întrebări, asupra laturii pozitive a oricărei situații. Esențial este să nu-l contraziceți fățiş, ci să-i atrageți atenția asupra

„jumătăţii pline". Îi puteţi reaminti de unele situaţii mai vechi în care a avut aceeaşi viziune care, în cele din urmă, nu s-a justificat.

- Antrenaţi-l în activităţi agreabile. De multe ori, personalităţile depresive au tendinţa de a respinge acele ocazii ce le-ar putea procura plăcere. În faţa unei personalităţi depresive, două atitudini extreme sunt de evitat: a) fie de a o lăsa în pace, de a nu-i mai propune nimic; aceasta atitudine va face ca personalitatea depresivă să fie întărită în negativismul sau; b) fie de a încerca să-i impuneţi activităţi sau situaţii care-i depăşesc puterile.
- Arătaţi-vă consideraţia în mod adecvat. Se întâmplă uneori ca personalităţile depresive să aibă o proastă părere despre ele însele, fapt ce le întreţine tristeţea. Afecţiunea şi consideraţia noastră, cu condiţia de a fi sincere, sunt cele mai bune medicamente pentru personalităţile depresive.

Nerecomandabil:

- Nu-i spuneţi să se mobilizeze. „dacă vrei poţi", „adună-te" sunt sfaturi fără rezultate. Personalitatea depresivă se va simţi respinsă, neînţeleasă şi desconsiderată.
- Nu-i faceţi morală, nu este vina lui că este depresiv, aşa cum nici miopul nu este vinovat că vede totul în ceaţă.
- Nu vă lăsaţi târât în marasmul personalităţii depresive. Fără voia lor, personalităţile depresive par să ne invite să le împărtăşim viziunea asupra lumii şi felul de a trăi.

6 Relaţionarea cu persoana dependentă

Persoanele *dependente* îi lasă pe alţii, cu pasivitate, să-şi asume responsabilitatea pentru aspectele majore ale vieţii lor, întrucât nu au încredere în sine, energie şi iniţiativă.

Caracteristici:

- Nevoia de a fi ajutat şi susţinut de ceilalţi, este reticent când este vorba să ia singur decizii; de multe ori îi lasă pe ceilalţi să ia decizii importante în numele lui; preferă să-i urmeze pe ceilalţi decât să vină cu unele iniţiative; Nu-i place să fie singur ori să facă singur unele lucruri;
- Teama de a nu strica relaţiile cu ceilalţi: pentru a fi pe placul celorlalţi spune mereu „da"; este extrem de afectat şi anxios atunci când este criticat şi dezaprobat;

Relaţionarea cu personalităţile dependente:

- Lăudaţi-i mai mult iniţiativele decât izbânzile;
- Daca va cere sfatul, înainte de a-i răspunde chestionaţi-l în privinţa punctului său de vedere. Subiectul dependent va încerca să vă facă să luaţi decizii în numele lui;
- Faceţi-l să înţeleagă că sunt o serie de lucruri pe care le puteţi face fără el, dar că aceasta nu înseamnă că-l respingeţi.

Nerecomandabil:

- Nu luaţi decizii în locul lui, chiar dacă v-o cere: nu-i săriţi în ajutor de câte ori este în impas şi disperarea de care dă dovadă este reală, nefiind vorba de şiretenie sau de comoditate. Numai că fiecare sprijin sau sfat acordat încurajează tendinţa ulterioară de a cere din nou ajutor şi – ceea este mai grav – accentuează sentimentul neputinţei şi al autoaprecierii la individul dependent.
- Nu-i criticaţi făţiş iniţiativele, chiar dacă sunt ratate.
- Nu-l abandonaţi cu desăvârşire pentru a-l învăţa să se descurce singur.
- Nu-i îngăduiţi să plătească preţul dependenţei sale (să vă ofere cadouri etc.). Dependentul va încerca să vă cumpere bunăvoinţa.
- Nu-l lăsaţi să vă invadeze. Trasaţi limite clare.

Concluzii: în Centrul de Îngrijire şi Asistenţă pentru Persoane Adulte Vitan sunt internaţi un număr de 45 de beneficiari, din care 31 prezintă tulburări de personalitate (depresiva, schizotipală, paranoică, histrionică, anxioasă, dependentă), acest fapt face dificilă relaţionarea cu personalul de îngrijire, au fost puse în aplicare noţiunile de conduită prezentate în această lucrare. Pe parcursul celor două luni de aplicare a studiului s-au constatat următoarele:

- Relaţionarea personalului cu beneficiarii s-a realizat cu mai multă eficienţă;
- S-au înregistrat din ce în ce mai puţine situaţii tensionale, atât între beneficiari cât şi între beneficiari şi personalul de îngrijire;
- Propunerile venite din partea personalului de îngrijire au fost acceptate cu mai multă uşurinţă de către beneficiari;
- S-a constatat o îmbunătăţire generală a stării de spirit în unitate.

Bibliografie

1. Florin Tudose, „*Psihopatologie şi psihiatrie pentru psihologi*", Editura Info Medica 2002
2. Francois Lelord, „*Cum să ne purtăm cu personalităţile dificile*" Editura Trei 1998
3. Stoica Constantin Ana, „*Confilctul interpersonal*", Editura Trei 1998

IMPLICAȚII PSIHOLOGICE ALE ACTULUI AGRESIONAL ASUPRA MINORULUI

Bortă Cristina–Denisa*

Victima este reprezentată de o persoană (un om viu) care suferă autentic, real (putându-se demonstra că suferința este veridică) consecințele dezagreabile, neplăcute ale unor traume produse de o altă persoană sau chiar de persoana în cauză, cât și ale unor evenimente independente de voința omului.

Copilul face parte din categoria persoanelor cu risc crescut de victimizare, datorită particularităților psihocomportamentale și de vârstă. Specificul minorilor care au devenit victime ale abuzurilor rezidă în aceea că acestora le lipsește experiența de viață particulară, percepția, memorizarea și interpretarea întâmplărilor prin care au trecut; aceștia au un caracter neechilibrat, oscilări de dispoziție, emotivitate sporită, predispunere spre imitare, fiindu-le frică să nu fie calificați drept slabi.

Victimizarea copiilor se realizează atât prin acțiuni, cât și prin inacțiuni agresive, referindu-ne la diversele forme ale abuzului asupra copiilor: *abuzul fizic, abuzul emoțional, abuzul sexual, neglijarea și abuzul economic.* Efectele victimizării sunt multiple și variate, cuprinzând atât palierele anatomo-patologice cât și pe cele psihologice. Abuzul – mai ales cel fizic – conduce la ceea ce este cunoscut sub denumirea de *sindrom de stres post-traumatic* și la modificări grave în structura personalității copilului, cu consecințe grave în timp, ce se regăsesc la adult într-un comportament cu dificultăți de adaptare și integrare socială. În acest sens vor fi prezentate două spețe exemplificative.

Modalitățile psihoterapeutice de intervenție sunt: *psihoterapia individuală; psihoterapia de grup; psihoterapia de familie.* Printre tehnicile recomandate cel mai des folosite sunt: psihodrama, basmele terapeutice, art-terapia. Demersul terapeutic va fi de durată și va viza elaborarea mecanismelor de apărare, superior resemnării tăcute, detașarea de traumă, inocularea încrederii într-o soluționare adecvată, într-o dependență nepericuloasă față de adult (ștergerea sentimentului de vinovăție).

---

* Psiholog în cadrul Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, Sector 3 – Serviciul Adopții

Implicații psihologice ale actului agresional asupra minorului

I. Particularități psihocomportamentale specifice victimei minore

Victima este reprezentată de *o persoană (un om viu) care suferă autentic, real (putându-se demonstra că suferința este veridică) consecințele dezagreabile, neplăcute ale unor traume produse de o altă persoană sau chiar de persoana în cauză, cât și ale unor evenimente independente de voința omului.* Considerate ca „jumătăți ale diadei" victimă-agresor, *victimele* sunt definite ca *persoane care ajung să fie jertfite fără voia lor ca urmare a acestor acțiuni sau inacțiuni criminale.* (T. Butoi, I.T. Butoi, *Psihologie judiciară – Tratat universitar*, 2001, pag. 101–102).

Posibilitățile fizice și psihice de apărare ale copilului sunt reduse, la fel și capacitatea de a anticipa acte comportamentale ale sale sau ale altora; înțelegerea urmărilor unor acțiuni se realizează cu dificultate; capacitatea empatică este redusă; copilului îi este imposibil să poată discerne între intențiile bune și cele rele ale altor persoane, în parte și din cauza nivelului înalt de sugestibilitate și a credulității, dar și datorită purității gândirii lor și sincerității.

Daniela Popescu, președintele Centrului Național de Prevenire a Abuzului față de Copii, identifică un specific al psihologiei minorilor care au devenit victime ale abuzului:

- lipsa experienței de viață particulară, percepție, memorizare și interpretare a întâmplărilor prin care a trecut;
- caracterul neechilibrat, oscilările de dispoziție, emotivitatea sporită, predispunerea spre imitare;
- maturitatea stimulate, insuficiența autocriticii;
- frica de a fi calificat drept slab. (Daniela Popescu, *Abordarea multidisciplinară a cazurilor de maltratare și trafic de copii – practica necesară în contextul respectării drepturilor copilului*, material sistematizat de Centrul Internațional pentru Protecția și Promovarea Drepturilor Femeii „La Strada")

Aceste trăsături specifice copiilor îi vulnerabilizează, aceștia putând fi antrenați în acțiuni victimizatoare pentru ei cu ușurință.

II. Forme ale victimizării minorilor

Agresiunea apare ca o *comportare socialmente periculoasă, constând într-un atac asupra persoanelor sau bunurilor, cu scopul de a produce leziuni, vătămări ori suprimarea vieții persoanei sau distrugerea, degradarea, aducerea în stare de neîntrebuințare a bunurilor.* (Tudorel Badea Butoi și colab., *Victimologie și psihologie victimală*, 2008, pag. 249.). Cu alte cuvinte agresiunea în sine și prin sine este negativă, aceasta destabilizând relația socială, de unde și necesitatea ca victima să fie recuperată social, iar victimizarea să fie

prevenită. În acest sens, comportamentul victimei este raportat în permanență la triada agresor – victimă – societate sau prin prezentarea în două variante:

- agresor – victimă (urmărindu-se conduitele individuale aparținând acestor factori);
- victimă – societate (accentuându-se manifestările de apărare – recuperare socială, despăgubirea victimei pe cale legală și adaptarea măsurilor de prevenție generală și specială a victimei).

Abuzul asupra copilului sau maltratarea lui reprezintă toate formele de rele tratamente fizice și/sau emoționale, abuz sexual, neglijare sau tratament neglijent, exploatare comercială sau de alt tip, având consecințe asupra sănătății copilului, supraviețuirii, dezvoltării sau demnității lui, în contextul unei relații de răspundere, încredere sau putere.

Abuzul reprezintă o problemă socială ce trebuie definită adecvat, care necesită intervenție socială, instituții de asistență socială și de sănătate specializate, și un cadru juridic corespunzător pentru protecție.

Delimitarea conceptului de abuz asupra copilului e un instrument teoretic, conceptual necesar specialiștilor care realizează cercetări în domeniul dezvoltării copilului și care intervin în activitatea practică pentru reabilitarea lui.

Indiferent că există o gamă largă de definiții ale abuzului, toate au câteva elemente comune: sănătatea fizică și psihică a copilului este afectată și vătămarea este făcută în mod intenționat. Orice act prin care se produc vătămări corporale, tulburări psiho-emoționale și expuneri la situații periculoase sau percepute ca fiind periculoase de către copil constituie abuz.

Forme ale abuzului (Grațiela Sion, *Psihologia vârstelor*, 2003, pag. 185 și următ.):

- *Abuzul fizic* asupra minorului reprezintă acțiunea sau lipsa de acțiune, singulară sau repetată, din partea unui părinte sau a unei persoane aflate în poziție de răspundere, putere sau încredere care are drept consecință vătămarea fizică actuală sau potențială. El presupune pedepse ca: așezarea în genunchi a copilului, legarea, lovirea, rănirea, otrăvirea, intoxicarea sau arderi produse intenționat.
- *Abuzul emoțional* reprezintă eșecul adultului, de care copilul este foarte legat, de a oferi un mediu de dezvoltare corespunzător și/sau acte comportamentale care pot dăuna dezvoltării fizice, mentale, spirituale, morale sau sociale. Este un comportament comis intenționat, de un adult lipsit de căldură afectivă, care jignește, ironizează, nedreptățește sau umilește verbal copilul, în momente semnificative sau repetat, afectându-i în acest fel, dezvoltarea și echilibrul emoțional.
- *Abuzul sexual* reprezintă implicarea unui copil într-o activitate sexuală pe care el nu o înțelege, pentru care nu are capacitatea de a-și de consimțământul, pentru care nu este pregătit din punct de vedere al dezvoltării sau care încalcă legile sau tabuurile sociale.

Abuzul sexual asupra copilului presupune antrenarea acestuia într-o activitate realizată cu intenţia de a produce plăcere sau de a satisface nevoile unui adult sau a unui alt copil care prin vârstă şi dezvoltare se află, faţă de el, într-o relaţie de răspundere, încredere sau putere. Abuzul sexual constă în expunerea copilului la vizionarea de materiale pornografice, seducţie (avansuri, mângâieri şi promisiuni) sau implicarea sa în acte sexuale genitale, orale sau anale.

- *Neglijarea* este incapacitatea sau refuzul adultului de a comunica adecvat cu copilul, de a-i asigura nevoile biologice, emoţionale, de dezvoltare fizică şi psihică, precum şi limitarea accesului la educaţie. Neglijarea pune în pericol dezvoltarea normală a copilului – dezvoltarea bio-psiho-socio-culturală.
- *Abuzul economic* este atragerea, convingerea sau obligarea copilului să desfăşoare activităţi aducătoare de venit. Grupurile de risc sunt „copiii străzii", copiii din mediul rural şi copiii cu un statut socio-economic foarte scăzut. În afara unor consecinţe fizice şi psihice, abuzul economic duce la îndepărtarea copilului de şcoală, deci îl privează de oportunitatea de a accede la un nivel social şi cultural superior: prea obosit, el îşi va neglija temele, apoi va absenta de la şcoală, ajungând, în final, să o abandoneze complet.

În funcţie de raporturile existente între copil şi agresor se poate discuta despre trei tipuri de agresiuni:

a) agresiuni în cadrul familiei;
b) agresiuni săvârşite de cunoscuţi;
c) agresiuni săvârşite de străini.

Traumele care au loc în afara familiei nu zdruncină fundamental încrederea copilului în lumea exterioară, deoarece se păstrează nealterată figura parentală care îl poate apăra, sistemul de relaţii şi de siguranţă intrafamilială rămânând neatins. Schema este relativ simplă: lumea este periculoasă şi ameninţătoare, dar acasă există siguranţă şi susţinere demnă de încredere.

O situaţie mult mai complexă apare atunci când, în cazurile violenţei familiale sau abuzului sexual în familie, chiar persoanele de încredere au devenit agresori. Aici eforturile de compensare ale copilului ajung într-o înfundătură periculoasă. Copilul nu mai are criterii prin care să facă diferenţa între figurile de relaţie prietenoase şi cele duşmănoase, ameninţătoare şi de ajutor. Aceasta are drept consecinţă incapacitatea copilului sau a viitorului adult de a stabili relaţii de durată, el va intra destul de uşor într-o relaţie, dar va avea probleme în menţinerea acesteia (Păunescu Georgeta, *Abuzul şi neglijarea copilului*, 2000).

Agresiunea din partea membrilor familiei constă în *acţiuni* sau *inacţiuni agresive*, după cum urmează:

A. Acţiuni agresive

a) agresiuni fizice:

– rele tratamente aplicate minorului incriminate de Codul penal român în art. 306;

– fratricidul ca formă agravată a omorului incriminat ca omor calificat de Codul penal în art. 175 lit. c si d;
– infanticidul, fapta părintelui de a-şi ucide copilul, incriminat ca omor calificat de Codul penal în art. 175 lit. c si d.

Semnele abuzului fizic:

- întârzierea dezvoltării staturo-ponderale şi mentale; deficit de limbaj;
- carenţe alimentare;
- tulburări de somn.

Din punct de vedere al aspectului clinic se pot constata:

⇨ diverse leziuni consecutive traumatismelor directe: echimoze, hematoame în locuri neobişnuite, zgârieturi, tăieturi inexplicabile în zona genitală, pe faţă, cap, arsuri, păr smuls, paralizii oculare, convulsii, comă.

⇨ manifestări comportamentale: nu vrea să se aşeze, motivează ciudat urmele de pe corp şi nu-şi aminteşte cauza lor, evită orice confruntare cu agresorul, comportamente dezordonate.

b) agresiuni sexuale – acţiuni cuprinzând implicarea copiilor impuberi sau adolescenţi în activităţi sexuale pe care nu le înţeleg în întregime sau asupra cărora nu sunt capabili să-şi dea consimţământul.

Forme ale agresiunilor sexuale asupra copiilor:

– atingeri;
– penetrare vaginală;
– penetrare anală;
– cunillingus şi fellatio;
– masturbare.

Indicatori ai diagnosticului de abuz sexual (Florin Iordăchescu citat de Graţiela Sion, *Psihologia vârstelor*, 2003, pag. 187):

- denunţarea abuzului de către copil;
- prezentarea sarcinii la o adolescentă;
- prezenţa bolilor venerice la vârsta prepuberală;
- modificări posttraumatice ale regiunii genitale şi/sau ano-rectale;
- interes sau preocupare precoce pentru sex;
- masturbare;
- abuz sexual la alţi membrii ai familiei;
- fuga repetată de acasă (fete);
- izolare socială;
- frică şi neîncredere în autorităţi;
- autoblamare, depresie, comportament suicid, abuz de substanţe, acuze somatice incluzând dureri abdominale şi pelviene.

Agresiunile sexuale ale copiilor cunosc două forme mai grave (manifestări aberante ale vieţii de familie):

– incestul – reprezentând relaţiile sexuale între tată şi fiică sau între fraţi şi surori, infracţiune incriminată în Codul penal în art. 203.

– perversiunile sexuale – definite ca modalităţi anormale de satisfacere a dorinţelor sexuale exercitate de către părinţi/rude în vârstă asupra copiilor, infracţiuni incriminate de Codul penal în art. 202.

B. Inacţiuni agresive:

– rele tratamente aplicate minorului (art. 306 C. pen.);

– abandonul de familie (art. 305 C. pen.).

În practică se pot întâlni şi alte forme de victimizare a copilului:

- avitaminoza afectivă, deprivarea afectivă sau lipsa de afectivitate în cadrul micromediului psihosocial al copilului mic;
- atenţia disproporţionată acordată unuia sau mai multor copii în cadrul familiilor în care se află mai mulţi;
- lipsirea de protecţie, indiferenţa faţă de agresiunile exercitate de alte persoane asupra copilului propriu. (Tudorel Badea Butoi şi colab., *op. cit.*, 2008, pag. 232).

III. Consecinţele victimizării minorilor

Efectele victimizării sunt multiple şi variate, cuprinzând atât palierele anatomo-patologice, cât şi pe cele psihologice.

Copilul abuzat fizic este neîncrezător, temător, curiozitatea este scăzută sau absentă, vigilenţă anxioasă, este un copil înlemnit faţă de anturaj, are dificultăţi de contact interpersonal, îi este frică de separare, este vulnerabil la situaţii stresante, manifestă dificultăţi de autocontrol, de înţelegere şi învăţare, prezintă instabilitate motorie, mânie, lipsă de control.

Sentimentele de inferioritate persistă şi la vârsta adultă, comunicarea este dificilă, marcată de violenţă, violenţa trăită ca o modalitate de schimb mai ales dacă a fost un model parental de agresivitate. Se produce o identificare cu acest model, pentru că violenţa a fost percepută de copil ca un semn al interesului părintelui faţă de el. Copilul victimă – ţapul ispăşitor – nu recunoaşte uneori şi nu denunţă abuzul. Poate refuza chiar şi separarea de părintele agresor, iar ca adult va adopta atitudini masochiste – caută să-şi provoace propria suferinţă.

În cazul copiilor abuzaţi fizic diagnosticul este de sindrom post – traumatic, recunoscut prin următoarea simptomatologie:

- anxietate generalizată;
- stare depresivă/depresie;
- amintiri obsesive;
- tulburări de ritm ale somnului;

- inhibiție cognitiv – comportamentală;
- comportament de evitare, negare – comportamente agresive.

Pe termen lung, abuzul fizic produce modificări grave în structura personalității copilului, cu consecințe grave în timp, ce se regăsesc la adult într-un comportament cu dificultăți de adaptare și integrare socială. Aceste modificări sunt:

- dificultăți în sfera sexuală – hipersexualitate, respingerea actului sexual sau tulburări în alegerea partenerului sexual, de tipul pedofiliei sau homosexualității;
- perpetuarea comportamentului abuzator;
- comportament autoagresiv – tentative suicidare, comportament autodistructiv, consum exagerat de alcool sau substanțe psihoafective;
- comportament agresiv față de alte persoane – agresivitate verbală sau acte violente propriu-zise;
- tulburări în sfera afectivă – impulsivitate, violență, izolare socială, neîncredere în sine și în ceilalți, labilitate emoțională, anxietate conjuncturală, situații și fapte care au caracterizat situația abuzului fizic;
- tulburări de relaționare, adaptare și integrare socială – dificultăți de adaptare profesională, incapacitate de constituire a unui cuplu stabil, neconflictual;
- scăderea randamentului școlar – absenteism, conflict cu profesorii, colegii;
- evaziune familială – integrare în grupuri marginale – grupuri delictogene, consumatoare de substanțe afectogene.

Efectele abuzului asupra copiilor sunt devastatoare. Dacă cele pe termen scurt sunt mai ușor de prevăzut și de analizat, cele pe termen lung scapă, de multe ori, observației și intervenției, însoțind individul de-a lungul perioadei adulte.

Agresiunea sexuală însă se soldează cu o serie de consecințe atât în plan fiziologic, cât și psihologic: (Tudorel Badea Butoi și colab., *op. cit.*, 2008, pag. 234 și următ.)

a) *Consecințe anatomo-patologice*:
   - deflorare;
   - frigiditate;
   - incapacitate biologică de procreere;
   - anorgasmie;
   - impotență sexuală;
   - contaminare venerică sau virală;
   - disfuncții sexuale.

b) *Consecințe psihologice*:
   - sentimente de subapreciere;
   - autoînvinovățire cronică în privința agresiunii;
   - depresie cronică sau temporară;

- izolare externă;
- capacitate traumatizantă de a se angaja în relații interumane semnificative;
- sentimente de neputință și neajutorare în relațiile cu ceilalți;
- sentimente profunde și adesea copleșitoare de furie și pierdere;
- instalarea unor complexe (Oedip, Electra, Cain, de castrare, de culpabilitate, de inferioritate, de superioritate);
- tulburări ale comportamentului sexual (homosexualitate, onanism, fobii sexuale).

Efectele abuzului sunt în primul rând legate de faptul că acești copii își formează o concepție negativă despre lume și viață, care pentru ei devine amenințătoare și nesigură. Copiii devin anxioși, labili emoțional sau defensivi, prezentând dificultăți de exprimare și de control emoțional. Deficiențele de dezvoltare emoțională și lipsa de încredere pot face dificilă relaționarea cu persoanele apropiate în cursul vieții de adult. Printre consecințele abuzului asupra copiilor amintim:

– coșmarurile – retrăirea traumei în timpul somnului poate apărea frecvent la persoanele ce au suferit diverse abuzuri;

– simptomele somatice funcționale – durerile de cap sau abdominale, vărsăturile, starea de somnolență sau de rău, tahicardia, tulburările respiratorii pot fi consecințele stării de anxietate și depresie cauzată de abuz;

– imaginea de sine scăzută – copiii pot rămâne cu impresia că au fost tratați astfel pentru că au făcut greșeli și au meritat să fie abuzați, ei considerând că adulții au întotdeauna dreptate;

– problemele în dezvoltarea emoțională – celui care a suferit un abuz îi este dificil să-și exprime emoțiile sau să înțeleagă sentimentele altora;

– problemele de relaționare – o parte dintre cei care au fost abuzați au tendința să devină ei înșiși abuzatori, căutând să domine în relațiile cu celelalte persoane. Copiii abuzați învață să nu aibă încredere în adulți și dezvoltă în timp tulburări de relaționare. (Adriana Băban citată de Grațiela Sion, *Psihologia vârstelor*, 2003, pag. 188).

IV. Studii de caz exemplificative

Spre exemplificarea aspectelor discutate mai sus am ales să redau două cazuri de minori abuzați:

1. Mirel (11 ani)

Scurt istoric familial

Mirel provine dintr-o familie dezorganizată. Familia biologică a copilului s-a constituit în anul 1992, la numai trei luni după ce părinții s-au

cunoscut. Cei doi au locuit într-un apartament cu 3 camere. Trei ani mai târziu a venit pe lume Mirel. Din acel moment comportamentul bărbatului față de cei doi a început să se schimbe. Mama a părăsit familia când băiatul avea doar 3 ani, acesta rămânând în grija tatălui.

Climatul conflictual

Comportamentul tatălui s-a transformat brusc în momentul venirii pe lume a copilului; acesta nu dorea să-și asume responsabilitatea acestui copil, motivând că nu este al său. Testul de paternitate i-a infirmat temerea, fiind nevoit să-și recunoască băiatul. Paranoia bărbatului nu s-a oprit aici, el continuând să vadă peste tot o „conspirație colectivă" menită să-i dea peste cap viața și planurile. Timp de aproximativ trei ani s-a menținut o situație de permanentă tensiune în sânul acestei familii, care era pe punctul de a se destrăma. Tatăl era din ce în ce mai violent, atât verbal cât și fizic, totul culminând cu părăsirea familiei de către mamă. Sătulă de scandaluri și de bătăi, femeia a decis să părăsească domiciliul, neluându-și, însă, și copilul. Neavând un loc de muncă stabil, mama a considerat că lui Mirel îi va fi totuși mai bine cu tatăl, crezând că acesta își va schimba, treptat, părerea cu privire la propriul copil. Nu a fost așa, însă. Din contră, tatăl l-a considerat pe Mirel responsabil de ruptura dintre el și mamă.

Consecințe

a) *în plan fizic* – asupra copilului s-au răsfrânt toate nemulțumirile conjugale ale tatălui, acesta folosind violența fizică din ce în ce mai des; totul a culminat cu abuzul sexual repetat asupra copilului.

b) *în plan psihic* – Mirel nu și-a putut reveni curând din șocul acestui abuz. Copilul tânjește după o familie adevărată, departe de tot calvarul care i-a schimbat viața și i-a furat copilăria. În același timp, însă, nu reușește să se debaraseze de amintirile de coșmar, dorindu-și parcă în egală măsură repetarea lor. Departe de a fi un copil violent sau problematic, Mirel se supune totuși primului impuls și uneori rănește neintenționat pe celălalt, părând imun la durerea celorlalți, lipsit de milă și compasiune. Când înțelege că a rănit pe cineva încearcă să se revanșeze, dar nu știe cum. Cea mai bună modalitate pe care o cunoaște este îmbrățișarea.

În condiții normale, Mirel se închide în sine ca într-o carapace, într-o lume a lui, departe de suferință și de amintirile dureroase. Nu obișnuiește să primească în această lume decât persoanele în care simte că poate avea încredere. Nu-și exteriorizează trăirile și sentimentele prea des sau în fața oricui. Acest privilegiu aparține doar persoanelor de care se simte apropiat și înțeles. Încă are momente când își amintește calvarul trăit cu durere, semn că nu a depășit momentul în totalitate.

c) *în plan social* – în relațiile cu ceilalți, Mirel pare mai degrabă un copil timorat, care nu reușește să se simtă comod și în siguranță în prezența

necunoscuților. Foarte rar se atașează de cineva, dar când se întâmplă acest lucru copilul se deschide celuilalt, permițând să fie îmbrățișat și mângâiat și dorindu-și chiar să fie luat acasă de celălalt.

Resimțit ca o pedeapsă, abuzul s-a transformat dintr-un coșmar fără sfârșit într-o formă de perversiune sexuală interiorizată de către copil. Abuzatul s-a transformat în abuzator, copilul fiind surprins ulterior abuzând sexual un cățel.

2. *Valentin (11 ani și șase luni)*

Scurt istoric familial

Copilul provine dintr-o familie formată din 5 membrii: mama, tatăl și 3 băieți de 3, 10 și respectiv 11 ani și șase luni. Valentin este întâiul născut într-o familie de creștin-ortodocși români. Familia sa a locuit un timp într-un apartament, dar patima pentru alcool a bărbatului a dus curând la ruinarea familiei. Nevoiți să se mute într-o casă degradată, lipsită de grup sanitar și de mobilier, familia cunoaște o degradare din ce în ce mai accentuată. Mama ajunge să consume, la rândul său, alcool din neputința de a controla situația.

Climatul conflictual

Tensiunile din interiorul familiei se amplifică din momentul în care tatăl își pierde controlul total pe fondul consumului de alcool și începe să-și terorizeze familia. Mama trăiește un coșmar permanent, refugiindu-se, paradoxal, în alcool, „vinovatul" principal pentru destrămarea familiei. Bătută sistematic chiar sub privirile neputincioase ale copiilor, aceasta nu mai are puterea să încerce îndreptarea lucrurilor sau salvarea copiilor de la dezastrul eșecului familial. Nu reușește să echilibreze lucrurile, lăsând totul în voia sorții.

Tatăl pornește de la premisa că o familie în care există mâncare și țigări este o familie în care „se trăiește bine", refuzând să vadă realitatea: aceea că instituția familiei presupune mai mult decât atât; el nu-și asumă responsabilitatea de „cap al familiei", nu este capabil să mențină unitatea familiei, ajungându-se, inevitabil, la degradarea ei.

Consecințe

a) *în plan fizic* – scandalurile repetate și din ce în ce mai violente îl determină pe Valentin să părăsească familia care nu-i mai oferea securitatea și lipsa de griji necesare unei dezvoltări armonioase; întreaga familie a fost victima tatălui alcoolic și violent.

b) *în plan psihic* – Valentin nu mai vede rostul vieții în familie, în principal pentru că nu a cunoscut familia în adevăratul sens al cuvântului. Acesta este rigid, lipsit de inițiativă și are tendința de a evada din orice relație care amenință să devină prea serioasă. Este suspicios, impulsiv și nestăpânit.

c) *în plan social* – Valentin refuză să se afunde în abisul întunecos al nepăsării față de propria persoană, alegând o viață la fel de grea, dar ceva mai liniştită: cea de „om al străzii". Evadarea într-un altfel de mediu duce la maturizarea rapidă a copilului şi la mobilizarea sa în vederea obținerii mijloacelor de subzistență. Cel mai simplu mod a fost furtul, tâlhăria. Sentimentul de nesiguranță nu a făcut decât să transforme un copil timorat într-o persoană cu puternice tendințe antisociale, singura apărare pe care o cunoştea împotriva rănilor sufleteşti. El nu-şi doreşte reintegrarea în familie. Alături de ceilalți băieți ca el care trăiesc pe stradă a dobândit un sentiment al puterii pe care nu vrea să-l piardă. Abandonul şcolar a venit ca un firesc al situației.

Concluzii şi opinii de specialitate

În urma cercetării aplicative s-a constatat că acei copii care sunt victime ale abuzului fizic dezvoltă scheme atipice, complet diferite de cele ale copiilor de aceeaşi vârstă sau chiar ale sale, de dinaintea abuzului. Toate cazurile au un nivel de trai scăzut şi şansele ca un copil care provine din acest mediu, să fie abuzat, cresc semnificativ. În cazul copiilor abuzați fizic diagnosticul este de sindrom post-traumatic.

Imediat după comiterea abuzului fizic simptomatologia dezvoltată de victimă este preponderent de tip somatic şi emoțional. Somatic, în funcție de abuz se constată hematoame, arsuri, echimoze, plăgi, leziuni interne, fracturi, suprafețe înroşite, asociate cu tulburări neurovegetative (cefalee, vertij, greață, vomă, hiperhidroză). Emoțional sunt evidențiate: teamă, fobii, amintiri obsesive, puternic sentiment de insecuritate, sentimente de vinovăție/jenă.

Totodată, pe termen lung, abuzul fizic produce modificări grave în structura personalității copilului, cu consecințe grave în timp, ce se regăsesc la adult într-un comportament cu dificultăți de adaptare şi integrare socială.

Efectele abuzului asupra copiilor sunt devastatoare. Dacă cele pe termen scurt sunt mai uşor de prevăzut şi de analizat, cele pe termen lung scapă, de multe ori, observației şi intervenției, însoțind individul de-a lungul perioadei adulte.

Recomandări

Măsuri de prevenire a abuzului asupra copilului

O bună parte dintre măsurile de prevenire a abuzului asupra copilului nu constituie responsabilitatea medicului sau a psihologului, ci a factorilor sociali, comunitari, legislativi, economici.

Atât medicul cât şi psihologul pot, totuşi, interveni direct în depistarea formelor de maltratare, şi indirect, prin mediatizarea informațiilor despre factorii de risc, militarea pentru drepturile mamelor şi copiilor, consilierea părinților tineri cu privire la modul de abordare a nevoilor psihologice de bază ale

copilului şi cu privire la mentalitatea educativă corectă, controlul condiţiilor de îngrijire din instituţiile de educaţie.

Fenomenul maltratării nu cunoaşte limite de vârstă. Se susţine, chiar, că problemele cu care se confruntă gravida şi care afectează viaţa şi sănătatea copilului (consum de medicamente şi droguri pentru a produce avort, alcool, violenţă, tutun sau lipsa comunicării cu viitorul nou-născut într-un plan imaginar), reprezintă deja forme de maltratare. Naşterea este maltratantă dacă femeii nu i se asigură asistenţă corespunzătoare.

Pe lângă condiţiile economice şi sociale, trebuie să căutăm cauzele maltratării mai ales în mentalitatea celor ce maltratează, mentalitate pe care medicul sau psihologul o poate influenţa. Părinţii nu recunosc sau resping propria lor vinovăţie, acuzându-l pe copil. Recunoaşterea culpei este primul pas psihologic spre măsurile terapeutice educative. Deşi fiecare copil suportă în mod diferit abuzul, sindromul copilului abuzat exprimă vulnerabilitatea lui la lipsa de dragoste.

Modalităţi psihoterapeutice de intervenţie: psihoterapie individuală; psihoterapie de grup; psihoterapie de familie

Printre tehnicile recomandate cel mai des folosite sunt: psihodrama, basmele terapeutice, art-terapia etc.

Demersul terapeutic necesită o coordonare bună între toţi cei ce se ocupă de caz. Oricare ar fi tehnica de intervenţie, ea va fi de durată şi va viza:

- elaborarea mecanismelor de apărare, superior resemnării tăcute;
- detaşarea de traumă;
- inocularea încrederii într-o soluţionare adecvată, într-o dependenţă nepericuloasă faţă de adult (ştergerea sentimentului de vinovăţie).

Bibliografie

1. Butoi, T., Butoi, I. T. – *Psihologie judiciară, Tratat universitar* (volumul I), Editura Fundaţiei „România de Mâine", Bucureşti, 2001
2. Butoi, T. (coordonator), Dinuică, D., Voinea, D., Iftenie, V., Butoi, A., Rudăreanu, M., Făiniş, F., Butoi, I.T., Zărnescu, C-tin., Nicolae, L.G. – *Victimologie şi psihologie victimală, Compendiu universitar,* Editura Pinguin Book, Bucureşti, 2008
3. Sion, G. – *Psihologia vârstelor,* Editura Fundaţiei „România de Mâine", Bucureşti, 2003
4. Păunescu, G. – *Abuzul şi neglijarea copilului,* Editura Ars Docendi, Bucureşti, 2000.
5. Popescu, D. - *Abordarea multidisciplinară a cazurilor de maltratare şi trafic de copii – practica necesară în contextul respectării drepturilor copilului,* www.lastrada.md/publicatii/ebook/bune3/rom/07.htm.

RECRUTARE, SELECȚIE, CUNOAȘTERE PSIHOLOGICĂ

IMPORTANȚA STANDARDELOR OCUPAȚIONALE PENTRU SUBSISTEMELE DE DEZVOLTARE A RESURSELOR UMANE

Băloi Maria Oana*
Cracsner Nicoleta Isabela**

Lucrarea de față își dorește să prezinte principalele elemente ale sistemului de resurse umane influențate de dezvoltarea și menținerea standardelor ocupaționale. Ea se adresează tuturor celor interesați în dezvoltarea propriilor competențe în domeniul resurselor umane.

Lucrarea este structurată după cum urmează: ce sunt standardele ocupaționale și elementele constitutive, sistemele și/sau subsistemele influențate de S.O – selecția și recrutarea, evaluarea performanțelor, pregătirea profesională – și dezvoltarea instrumentelor de resurse umane (fișa de post).

Recrutarea și selecția personalului
Evaluarea performanței angajaților
Pregătirea profesională
Activitatea de psihologie

Standardele ocupaționale, ca documente ce precizează capacitatea unei persoane de a combina și utiliza în procesul muncii cunoștințe teoretice, deprinderi practice și atitudini specifice, cât și nivelul calitativ asociat activităților cuprinde într-o ocupație, reprezintă un instrument utilizat în cadrul procesului de dezvoltare a resursei umane. În sistemul de resurse umane, componenta de dezvoltare a capacităților instituționale prin dezvoltarea competențelor individuale este una imperativă funcționării optime. Dezvoltarea și menținerea unui sistem de resurse umane ce are la bază raportarea la S.O. face posibilă coerența procesului de planificare, legând responsabilitățile derivate din desfășurarea activităților specifice unei ocupații de evaluarea performanței și astfel, permite identificarea corectă și completă a nevoilor de pregătire profesională a personalului ce poate fi orientat în procesul de dezvoltare a carierei. Această formulă ciclică nu vine decât să stabilească repere în funcționarea subsistemului complex al resurselor umane în cadrul oricărei organizații.

---

* Socoilog, I.G.P.R.
** Psiholog, I.G.P.R.

Standardul ocupațional cuprinde descrierea ocupației de referință și unitățile de competență (fundamentale, generale pe domeniu și specifice). Unitatea de competență este prezentată în conținutul standardului, după cum urmează:

Titlul unității de competență (tipul unității de competență)			**Coduri de referință**
Descrierea unității de competență:			NIVELUL UNITĂȚII
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punct de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punct de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punct de vedere al atitudinilor necesare
……….. ……….. …….	…………………… ……		
Gama de variabile:			
Tehnici de evaluare recomandate:			

Prezentăm acesta pentru o mai bună înțelegere a utilității elementelor componente ale SO pentru dezvoltarea celorlalte subsisteme ale resurselor umane.

Rolul și locul SO derivă din utilitatea sa pentru:

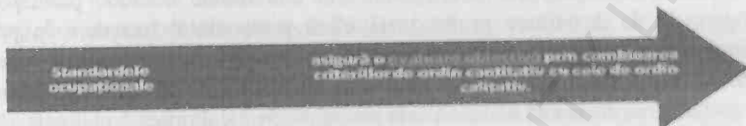
Elaborarea, standardizarea fișelor de post – ca principal document de personal în baza căruia se proiectează instrumentele și activitățile de recrutare, selecție, încadrare, pregătire continuă, evaluare a performanțelor profesionale individuale ale polițiștilor. Astfel, pentru ocupații identice din cadrul aceleiași instituții există competențe și activități similare. Având la bază analiza muncii desfășurată pe criterii științifice, SO asigură evitarea situațiilor de neconformitate între fișa postului și activitatea propriu-zis desfășurată – ele vin să grăbească procesul de dezvoltare și modernizare instituțională, și pun în centrul analizei importanța factorului uman.

Elaborarea fișelor de post este stipulată prin legislația în vigoare ca pornind de la o analiză temeinică a muncii (ocupației) ce duce la identificarea corectă și completă a activităților și acțiunilor componente, ale deprinderilor și cunoștințelor necesare, cât și a criteriilor de performanță. După cum se observă, aceste elemente sunt definitorii pentru unitățile de competență cuprinse în SO și se regăsesc, în egală măsură, în fișele de post.

În **procesul de recrutare și selecție de personal** se evită incompatibilitatea cu postul prin realizarea unor specificații clare cu privire la

profilul ocupației pentru care se face angajarea. Descrierea ocupației, identificarea și definirea competențelor necesare ocupării postului conduc la o gestionare eficientă a procesului de identificare a bazei de recrutare, alegerea modalității optime de adresare, evaluarea obiectivă a candidaților și selectarea personalului pe considerente vocaționale și de competențe profesionale.

Evaluarea performanței angajaților la locul de muncă este făcută obiectiv, după criterii clar stabilite, general valabile. Utilizarea SO asigură o evaluare obiectivă ce combină criteriile cantitative cu cele calitative.



Grafic nr. 1 Tehnică obiectivă de evaluare a performanțelor angajaților

În acest context, **criteriile de realizare ale activităților** (elementelor componente) – din punct de vedere al deprinderilor, al cunoștințelor și al atitudinilor – ce definesc unitatea de competență și tehnicile de evaluare recomandate sunt direcționate către realizarea unui alt instrument important pentru activitatea de dezvoltare a resurselor umane – planul de evaluare a performanțelor.

Orice manager sau coordonator de activitate are în responsabilitate evaluarea performanțelor angajaților. Acest proces este unul permanent, însă cel puțin o dată pe an acesta trebuie să genereze un sumar al performanțelor obținute la locul de muncă de către angajați în sensul raportării la scopul organizațional. Evaluarea performanțelor vizează aprecierea nivelului de dezvoltare profesională a angajaților și se centrează deopotrivă pe ceea ce a fost bine făcut, cât și pe ceea ce mai este de făcut pentru îmbunătățirea continuă a rezultatelor.

Evaluarea și revizuirea performanțelor profesionale demonstrează determinarea formală, periodică, a modului în care membrii organizației își îndeplinesc sarcinile specifice postului pe care îl ocupă în raport cu criteriile stabilite, cu standardele ocupaționale și cu metodele utilizate. Acest proces trebuie realizat cu maximă atenție și obiectivitate, astfel încât modul în care sistemul de evaluare este folosit și maniera în care rezultatele evaluării sunt comunicate să nu afecteze semnificativ moralul și climatul din organizație.

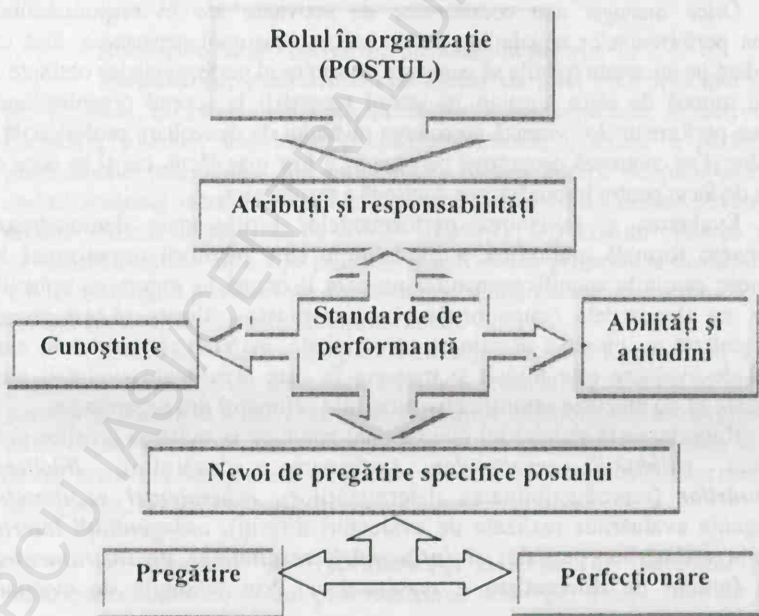
Raportarea la standardul ocupațional conduce la evitarea erorilor și la asigurarea ***validității rezultatelor*** (reflectarea adevărului), ***fidelității determinărilor*** (reproductibilitatea determinărilor), ***echivalenței rezultatelor*** (convergența evaluărilor realizate de evaluatori diferiți), ***omogenității interne*** (constanța estimărilor parțiale) și ***influențării rezultatelor de instrumentele folosite*** (gradul de diferențiere a rezultatelor). Prin tehnicile de evaluare

recomandate la finalul fiecărei unităţi de competenţă se poate realiza la nivel organizaţional un instrumentar specific de evaluare ce să asigure obiectivitatea şi transferabilitatea procedurii.

Pregătirea profesională a angajaţilor răspunde de două funcţii esenţiale ale sistemului de formare profesională, şi anume: utilitate şi motivare. În mod teoretic, programele de pregătire profesională a adulţilor dezvoltate de instituţiile acreditate sau organizate la locul de muncă, au menirea de a dezvolta cunoştinţele, deprinderile, atitudinile reflectate la nivelul comportamentului manifest la locul de muncă – adică, dezvoltarea competenţelor profesionale identificate în analiza muncii şi cuprinse în standardele ocupaţionale. În altă ordine de idei, participarea la programele de dezvoltare profesională oferă personalului încredere în propriile competenţe şi induce, în mod indirect, creşterea satisfacţiei la locul de muncă. În practică, utilitatea programelor şi motivarea angajaţilor nu se obţin dacă activitatea de pregătire profesională continuă este percepută de lucrători ca o obligaţie, dacă nu este relevantă pentru nevoile concrete din situaţiile de muncă şi, mai mult, dacă nu oferă o perspectivă de dezvoltare a carierei.

O abordare sistemică a procesului de pregătire profesională este posibilă în măsura în care se definesc clar care sunt obiectivele de pregătire, acestea fiind derivate în mod direct din standardele ocupaţionale, proces reprezentat astfel:

Grafic nr. 2 Abordarea sistemică a pregătirii profesionale



Standardele ocupaţionale sunt o sursă de informare valoroasă pentru elaborarea programelor de formare profesională. Un standard ocupaţional furnizează date care pot fi folosite în trei mari domenii ale formării: **determinarea obiectivelor de referinţă, elaborarea conţinutului programului de formare profesională şi stabilirea criteriilor şi metodelor de evaluare a competenţei.**

Din analiza standardelor ocupaţionale se poate lua decizia dezvoltării unui program de pregătire profesională ale cărui ***obiective generale*** vizează: o unitate de competenţă, unul sau mai multe elemente al unei unităţi de competenţă, elemente diferite ale unor unităţi de competenţă diferite sau unităţi diferite de competenţă din structura S.O.

Următorul pas constă în stabilirea ***obiectivelor de referinţă*** *ale programului de formare*, acestea constituie o detaliere a informaţiilor conţinute în standardul ocupaţional, având în vedere faptul că aceste informaţii au fost formulate, la scrierea standardului, la un nivel mai general. În acest moment se analizează competenţele pentru determinarea deprinderilor şi cunoştinţelor necesare.

De regulă, cei care realizează programe de formare profesională ce au la bază S.O. urmăresc următoarea corespondenţă:

Table nr. 2 Corespondeţa S.O. – Program de formare

Unitate →	Obiectivul general al modului sau programului
Element →	Obiectiv de referinţă
Criteriu de realizare →	Criteriu de evaluare
Gamă de variabile →	Condiţii de evaluare
Ghid pentru evaluare →	Metoda de evaluare

Ghidul de utilizare a standardelor ocupaţionale în elaborarea standardelor de pregătire profesională şi a programelor de formare profesională este dezvoltat de Consiliul Naţional de Formare Profesională a Adulţilor (CNFPA) în 2004 şi poate fi consultat pe site-ul www.cnfpa.ro.

În ceea ce priveşte activitatea de psihologie, cunoaşterea trăsăturilor de personalitate implicate în desfăşurarea activităţilor de muncă este necesară pentru a stabili acordul dintre om şi muncă, a constata în ce măsură individul răspunde solicitărilor activităţii de muncă, dar şi consecinţele pe care le au abaterile acestora de la normal pentru procesul muncii.

În succesul profesional sunt implicate o serie de trăsături de personalitate ale individului, toate punându-şi amprenta asupra randamentului şi productivităţii acestuia la locul de muncă. Dintre aceste trăsături de personalitate menţionăm: temperamentul, abilităţile, aptitudinile, caracterul, creativitatea, motivaţia în muncă. Astfel, fiecare dintre cele patru tipuri de temperamente în funcţie de trăsăturile care le caracterizează se corelează cu anumite

comportamente profesionale. Acelaşi lucru se poate observa şi în cazul tipurilor de personalitate (sangvinică, colerică, flegmatică, melancolică, respectiv extrovertă şi introvertă) la care comportamentele şi atitudinile la locul de muncă şi în colectiv sunt dictate de caracteristicile acestora. Motivaţia poate fi şi ea un factor care contribuie la succesul profesional. Dintre factorii motivaţionali amintim: salariul, condiţiile de muncă, facilităţile, climatul psihosocial, cadrul organizatoric etc.

Aptitudinile condiţionează performanţa şi succesul în muncă, şi reprezintă particularităţi individuale ale oamenilor care constituie o condiţie a realizării anumitor activităţi la un nivel superior.

Toate trăsăturile de personalitate menţionate mai sus determină un anumit comportament profesional în mediul şi la locul de muncă care, la rândul său, condiţionează performanţele în muncă.

Importanţa standardelor ocupaţionale pentru psiholog:

- Stabilirea bateriei de probe pentru evaluarea psihologică individuală. (evaluare în scop de cunoaştere, evaluare periodică, evaluare specială);
- Stabilirea unor proceduri de lucru privind asigurarea asistenţei psihologice profilactice (de pregătire, acomodare a angajatului cu condiţiile şi solicitările muncii) şi a asistenţei psihologice primare (de reacomodare, de readaptare cu condiţiile şi solicitările muncii).

Concepte cheie

Aptitudinile sunt însuşiri fizice şi/psihice cu un anumit grad de dezvoltare bazate pe predispoziţii ereditare care se formează şi se dezvoltă în cursul unei activităţi, şi care condiţionează performanţa şi succesul în muncă.

Atitudinile sunt stări de pregătire mentală şi morală, facilitate prin experienţă şi care dinamizează şi direcţionează comportamentul persoanei în diferite situaţii, prin componentele cognitive şi afective.

Caracterul este o formaţiune superioară la structurarea căreia contribuie trebuinţele umane, motivele, sentimentele superioare, convingerile morale, aspiraţiile şi idealul, în ultimă instanţă, concepţia despre lume şi viaţă.

Temperamentul este latura dinamico-energetică a personalităţii cu bază fiziologică.

Motivaţia este o stare internă dinamizatoare, energizatoare şi direcţionată în acelaşi timp care îl împinge pe individ să-şi atingă anumite scopuri.

Creativitatea este potenţialul individual sau colectiv de a crea şi inventa, care reflectă unitatea dintre factorii interni şi externi ce au ca efect realizarea unui produs original şi cu utilitate socială.

Proiecte de viitor

Dezvoltarea unui centru de evaluare profesională pe bază de competenţe identificate în procesul de elaborare al standardelor ocupaţionale. Acest lucru se va desfăşura în conformitate cu Ordinul Nr. 4543/468 din 23 august 2004 pentru aprobarea Procedurii de evaluare şi certificare a competenţelor profesionale obţinute pe alte căi decât cele formale, art. 9, ce menţionează faptul că elementele ce constituie **criteriile de evaluare a centrelor** au în vedere următoarele:

a) resurse: centrul are acces la resurse umane şi dispune de resursele materiale care să permită efectuarea de evaluări în condiţiile prezentei proceduri;

b) cunoştinţe şi experienţă recente: evaluatorii centrului urmăresc evoluţia ocupaţiilor în domeniul respectiv şi sunt permanent preocupaţi de dezvoltarea profesională proprie;

c) materiale şi documentaţie: centrul concepe şi produce materiale corespunzătoare care să permită evaluarea corectă a competenţelor profesionale în concordanţă cu standardele ocupaţionale/standardele de pregătire profesională, pentru care oferă servicii de evaluare. Aceste materiale se referă la instrumente de evaluare şi materiale de promovare a sistemului de evaluare a competenţelor profesionale obţinute pe alte căi decât cele formale;

d) derularea proceselor de evaluare: centrul respectă caracteristicile şi principiile evaluării competenţelor profesionale, stabilite în prezenta procedură, în toate procesele de evaluare derulate;

e) difuzarea informaţiilor: centrul difuzează informaţii şi materiale cu privire la condiţiile de evaluare şi certificare a competenţelor profesionale;

f) egalitatea de şanse: centrul oferă oportunităţi egale şi nediscriminatorii tuturor candidaţilor care doresc să fie evaluaţi în vederea obţinerii unui certificat de competenţe profesionale;

g) procedura de contestare: centrul are un sistem transparent care permite candidaţilor să conteste decizia de evaluare „încă nu competent", raportată la anumite unităţi de competenţă, şi să beneficieze de o nouă evaluare pentru acele unităţi de competenţă, efectuată de un alt evaluator;

h) evidenţa înregistrărilor: centrul are un sistem de gestionare a informaţiilor rezultate din procesele de evaluare, conform cerinţelor prezentei proceduri.

(...)

ART. 11

(1) ***În vederea autorizării se parcurg următoarele etape****:*

a) certificarea evaluatorilor de competenţe profesionale;

b) elaborarea instrumentelor de evaluare;

c) testarea instrumentelor de evaluare în condiţii de muncă reale, prin realizarea de către fiecare evaluator a unui număr minim de 5 procese de evaluare;

d) culegerea dovezilor necesare demonstrării îndeplinirii criteriilor;

e) întocmirea listei dovezilor conform anexei nr. 2;

f) întocmirea matricei de stabilire a nivelului de performanţă;

g) întocmirea raportului de evaluare;

h) depunerea cererii de autorizare, conform modelului prezentat în anexa nr. 3, însoţită de dosarul de autorizare;

i) analiza dosarului de autorizare;

j) soluţionarea cererii de autorizare;

k) eliberarea autorizaţiei de funcţionare."

OBS: Aceste evaluări vizează competenţele care nu s-au dobândit pe cale formal.

Bibliografie

1. Elisabeta Mitroi, Victoria Caprini, (2004), *Ghid de utilizare a standardelor ocupaţionale/de pregătire profesională în elaborarea programelor de formare profesională*, Bucureşti.
2. Ana Chişu, *Pregătirea profesională şi dezvoltarea carierei.*
3. Dr. Carmen Novac, (2006) *Evaluarea în managementul resurselor umane – note de curs*, SNSPA.
4. www.cnfpa.ro
5. ORDINUL Nr. 4543/468 din 23 august 2004 pentru aprobarea Procedurii de evaluare şi certificare a competenţelor profesionale obţinute pe alte căi decât cele formale, publicat în Monitorul oficial nr. 903 din 5 octombrie 2004.

INTERDEPENDENȚA DINTRE SPECIFICUL ACTIVITĂȚII ȘI DINAMICA SFEREI RELAȚIONALE A INDIVIDULUI

Cristina Fulga Verza*

Lucrarea de față încearcă să pună în evidență multitudinea de factori externi, care alături de cei interni, contribuie la modul de structurare a sferei relaționale și la eficiența grupurilor, în general, și a celor militare în special. În acest sens, am ales ca factor extern gradul de risc al activității desfășurate, iar ca factori interni diferite trăsături de personalitate.

I. Considerații teoretice privind interdependența dintre relațiile interpersonale și mediul social

Esența socială a omului nu permite înțelegerea lui în afara mediului social, a relațiilor sociale și interpersonale în care este implicat. Relațiile interpersonale, reprezentând un caz particular al relațiilor sociale, pot fi privite ca legături psihologice, conștiente și directe între oameni și reprezintă cadrul, contextul prin intermediul cărora se formează și se cristalizează trăsăturile de personalitate. Astfel, relațiile interpersonale reprezintă nu doar conținutul personalității, ci și esența ei, devenind expresia planului relațional. D. Cristea (1998) definea relațiile interpersonale ca fiind rezultatul interacțiunii, pe de-o parte dintre două persoane, iar pe de altă parte, dintre un câmp social sociocultural de fond și un set de factori situaționali.

Prin intermediul relațiilor interpersonale, individul participă deci la viața socială. Oamenii își depășesc limitele propriei individualități, ca urmare a implicării în derularea relațiilor interpersonale, acestea devenind astfel un pronunțat cadru formativ.

Relațiile interpersonale au la bază faptul că, individul își desfășoară comportamentul într-un câmp social, unde are ca obiect al cunoașterii alte persoane. Astfel, sunt necesari doi indivizi înzestrați cu funcții, însușiri, stări și trăiri psihice, deoarece la derularea unei relații interpersonale participă întreaga personalitate a fiecăruia. Acest caracter psihologic al relațiilor interpersonale le deosebește de alte tipuri de relații, care au loc între surse nepsihice.

* Psiholog dr. I.G.P.R.

P. Golu (1974) definea relaţia interpersonală, în sens larg, ca fiind orice legătură între persoane sub forma percepţiei, înţelegerii, evaluării, preferării unei persoane de către altă persoană.

În sens specific, relaţiile interpersonale sunt considerate de acelaşi autor, ca fiind uniuni psihice conştiente, directe, ce au la bază o legătură inversă complexă şi care cuprinde minim două persoane.

Caracterul conştient al legăturii evidenţiază faptul că pentru a intra în relaţii de tip interpersonal, fiecare trebuie să-şi de-a seama de ceilalţi, de nevoile şi însuşirile lor. Relaţiile interpersonale presupun conştiinţa relaţiei şi reciprocitatea conduitei partenerilor.

Structurarea şi adaptarea socială a sistemului personalităţii sunt determinate şi depind de reţeaua de relaţii interpersonale a individului cu ceilalţi şi cu instituţiile sociale. M. Golu (1993) consideră că relaţiile interpersonale sunt complementare, o relaţie născându-se din alta şi apoi formând un întreg, cât şi reciproc restrictive şi exclusive, existenţa uneia nepermiţând existenţa celeilalte.

Mediul militar, prin caracteristicile sale, îşi pune amprenta asupra tipologiei relaţiilor personale, precum şi asupra modului de structurare şi de manifestare a trăsăturilor de personalitate. Specificitatea acestui sistem social trebuie privită şi prin prisma naturii solicitărilor pe care le presupune activitatea desfăşurată în acest cadru, ceva mai rigid şi mai riguros organizat.

În mediul militar, „soldatul" trebuie să ajungă să se identifice cu misiunea grupului, aceasta însemnând să aibă aceeaşi conduită şi gândire cu a celorlalţi. Acest lucru are loc atunci când militarul simte că este dorit în grupul respectiv, când ştie că locul său în echipă este bine definit, că eforturile sale contribuie la realizarea unor cauze comune, el devenind în acest fel mândru de sine, de unitatea sa, de camarazii şi de superiorii săi. O colectivitate militară îşi influenţează membrii şi contribuie la determinarea unor atitudini şi trăsături de personalitate. Pornind de la aceste considerente, remarcăm importanţa relaţiilor interpersonale care se derulează în interiorul grupului, în general, şi a grupului militar în particular. Maniera particulară, în care îndrăznim să abordam colectivele militare, este susţinută de caracterul special al muncii pe care membrii acestora o desfăşoară. Caracterul de specificitate este dat de mediul militar în ansamblu, definit, în linii mari, de solicitări fizice şi psihice intense, rigurozitate disciplinară şi un grad ridicat de risc al activităţii. Luând în discuţie gradul de risc al activităţii, subliniem faptul că, acesta este determinat de arma/specializarea militară în care militarul activează.

Meditând asupra tuturor acestor aspecte ne-am pus întrebarea dacă gradul de risc al activităţii influenţează sfera relaţiilor interpersonale din cadrul unui grup.

Am încercat să răspundem la această întrebare cu ajutorul cercetării ştiinţifice pe care o vom prezenta în cele ce urmează.

II. Metodologia cercetării

1. Obiectivele cercetării

- Relevarea influenţei gradului de risc al activităţii desfăşurate asupra reţelei de relaţii interpersonale.
- Identificarea modului în care gradul de risc al activităţii influenţează coeziunea grupului şi veridicitatea cu care aceasta este percepută.
- Identificarea trăsăturilor de personalitate care diferenţiază grupurile militare în funcţie de gradul de risc al activităţii.

2. Ipotezele cercetării

- **Ca urmare a multitudinii cerinţelor active impuse de mediul militar, presupunem că solicitările generate de gradul de risc al activităţilor, conduc la apariţia diferenţelor între plutoane/grupuri la nivelul dinamicii relaţiilor interpersonale.**
- **Recunoscând caracterul unic al configuraţiei structurii de personalitate, presupunem că există anumite** trăsături de personalitate a căror manifestare este mai pregnantă la indivizii care desfăşoară activităţi cu grad ridicat de risc.
- **Dată fiind complexitatea naturii umane, presupunem că personalitatea fiecărui militar, în ansamblul său, are o influenţă majoră asupra sistemului de relaţii interpersonale în care este implicat individul.**

3. Lotul cercetării

Lotul utilizat în cercetare este alcătuit din 151 de subiecţi, dintre care 82 (54,30%) soldaţi gradaţi voluntari (S.G.V.), 55 (36,40%) subofiţeri, 5 (3,33%) maiştri militari şi 9 (6%) ofiţeri, care provin atât din unităţi militare operaţionale destinate acţiunilor de menţinere/impunere a păcii la nivel internaţional, cât şi neoperaţionale, aparţinând diferitelor arme.

Lotul, omogen din punct de vedere al sexului, este format numai din bărbaţi, şi structurat pe 9 plutoane, aparţinând următoarelor armele: paraşutişti (PR), poliţie militară (PM), artilerie (ART), infanterie (INF), geniu (GE), vânători de munte (VM), NBC, marină-scafandri (MAR), transmisiuni (TRS).

Aceste plutoane au fost împărţite în trei categorii având drept criteriu gradul de risc al activităţii pe care membrii componenţi ai acestora o desfăşoară.

Distribuirea acestora pe categorii o vom prezenta ulterior.

4. Metodele şi instrumentele cercetării

În cercetare au fost utilizate:

❑ Testul sociometric: acesta a fost creat pe baza a două criterii: „misiune" şi „lider"

Din multitudinea de indici sociometrici care pot fi calculaţi în urma aplicării acestui test, ţinând cont de obiectivele şi ipotezele acestei cercetări, am considerat ca fiind utili următorii:

– *indicele de statut preferenţial* – Isp;
– *indicele de expansivitate sociometrică* – Ies;
– *tipul de integrare socială* – TIS;
– *tipul de expansivitatea socială* – TES;
– *indicele de statut preferenţial perceput* – Ispp;
– *percepţia interpersonală (capacitatea de percepere a relaţiilor interpersonale)* – Pi;
– *indicele coeziunii de grup* – *Icg.*

❑ Testul de coeziune grupală

Acest chestionar urmăreşte să surprindă gradul de coeziune al unui grup, aşa cum este perceput el de către membrii acestuia. Coeziunea este mai mult una formală şi se referă la modul în care interacţionează subiecţii în vederea realizării sarcinilor de muncă.

Este un chestionar ce cuprinde 13 întrebări simple legate de activitatea individului în grupul din care face parte şi la care poate răspunde prin DA, UNEORI/OARECUM sau NU.

❑ Chestionarul de personalitate 16-PF;

❑ Metoda experţilor – utilizată pentru identificarea gradului de risc al activităţilor desfăşurate de plutoane;

❑ Analiza documentelor;

❑ Interviul.

III. Analiza şi prelucrarea datelor

În debutul acestei prelucrări statistice a datelor vom realiza „profilele" plutoanelor analizate pe baza următoarelor criterii (tabelul nr.1):

✓ Participarea la misiuni internaţionale de luptă;
✓ Gradul de risc al activităţii;
✓ Media de vârstă a plutonului.

Tabelul nr.1

Profile plutoane

Pluton	Participare misiuni de luptă	Gradul de risc al activității	Media de vârstă/pluton
PR	0	3	32,42
ART	1	1	30
INF	1	1	27,83
PM	1	2	28,66
GN	1	2	28,52
VM	0	3	27,75
N.B.C.	0	2	29,89
MAR	0	3	30
TR	0	1	27,42

Interpretarea codărilor din tabel:

– Participare misiuni de luptă:

- cifra 0 = pentru plutoanele care nu au participat la nici o misiune internațională de luptă;
- cifra 1 = pentru plutoanele care au participat la una sau mai multe misiuni internaționale de luptă.

– Gradul de risc al activității reprezintă periculozitatea misiunilor pe care le au de îndeplinit în mod curent, pe timp de pace:

- activități foarte periculoase (grad de risc crescut) – 3 puncte;
- activități periculoase (grad de risc crescut mediu) – 2 puncte;
- activități foarte puțin periculoase (grad de risc scăzut) – 1 punct.

Facem mențiunea că pentru împărțirea plutoanelor în cele trei categorii prezentate, am făcut apel la ***metoda experților și la analiza documentelor (fișa postului și regulamente) din care am putut extrage elementele definitorii ale muncii desfășurate de fiecare pluton.***

3.1. Prelucrarea și interpretarea testului sociometric

Prelucrarea datelor obținute a presupus realizarea sociomatricilor pentru fiecare criteriu al testului, calcularea indicilor sociometrici prezentați în capitolul II punctul 4, radiografierea relațiilor interpersonale cu ajutorul sociogramei și calcularea indicelui de coeziune al grupului. Din considerente independente de voința noastră, nu vom putea prezenta valorile pe care le-au

înregistrat aceşti indici pentru fiecare membru al lotului cercetării.

În acest sens, în cele ce urmează vom prezenta analiza comparativă dintre plutoane din punct de vedere doar a coeziunii grupului şi a capacităţii de percepere a relaţiilor interpersonale.

În tabelul nr. 2 sunt prezentate valorile indicilor de ***coeziune a grupului*** calculaţi cu ajutorul datelor furnizate de testul sociometric, pentru cele două criterii menţionate.

Tabelul nr.2

Valoarea indicilor de coeziune a grupului (T.S.)

Pluton	Criteriul „misiune"	Criteriul „comandant"
PR	***0.20***	0.09
PM	0.11	***0.12***
ART	0.14	0.02
INF	**0.16**	0.03
GE	0.11	0.02
VM	0.13	0.00
NBC	0.13	0.05
MAR	0.14	**0.10**
TRS	0.11	0.06

Aşa cum rezultă din tabelul nr.2, plutonul cu cea mai mare coeziune grupală, la criteriul „misiune" este cel de paraşutişti. Elementele caracteristice ale plutonului, conform tabelului nr. 1, evidenţiază faptul că, membrii săi componenţi desfăşoară activităţi cu un risc ridicat. De asemenea, acesta este plutonul cu media de vârstă cea mai ridicată, ceea ce ar putea explica maturitatea şi responsabilitatea vis-à-vis de munca pe care o au de desfăşurat, convingerea că aceasta este meseria care li se potriveşte.

O valoare destul de mare a indicelui de coeziune al grupului este înregistrată şi de plutonul de scafandri, care se înscrie şi el în grupa activităţilor foarte periculoase.

Locul al doilea, din punct de vedere al acestui indice, îl ocupă plutonul de infanterie, cu un palmares bogat în ceea ce priveşte numărul de misiuni internaţionale (aceste misiuni de impunere a păcii presupun un grad ridicat de risc). Trebuie să precizăm că, şi plutonul de artilerie a participat la multe misiuni de luptă, dar în cazul acestuia liderul formal nu a fost ales nici la criteriul „misiune" şi nici la criteriul „comandant".

Din datele de mai sus, desprindem concluzia că, activităţile militare cu risc ridicat, pe de-o parte, şi un număr mare de misiuni internaţionale, pe

de altă parte, sunt factori favorizanţi ai unei coeziuni de grup ridicate şi a unui climat psihosocial pozitiv, cu condiţia ca, liderul formal al grupului să fie acceptat de către subordonaţi.

Alături de acesta, cu cât riscul în desfăşurarea activităţilor este mai mare, cu atât militarii sunt mai uniţi şi dispun de mai multe modalităţi şi resurse de comunicare. În urma interviurilor psihologice individuale, a reieşit faptul că, aceşti militari, au ajuns la concluzia că, numai printr-o comunicare deschisă şi foarte clară poţi evita accidentele de muncă sau alte situaţii nedorite.

Încercând o analiză comparativă între plutoane la nivelul ***capacităţii de percepţie interpersonală***, am procedat în continuare, la o centralizare a datelor – media la nivel de pluton, pentru fiecare criteriu luat în discuţie (vezi tabelul nr. 3).

Tabelul nr. 3

Capacitatea de percepere a relaţiilor interpersonale
(media la nivel de pluton, pe criterii)

Arma	**Misiune**	**Lider**
Paraşutişti	50,32%	37,75%
Poliţie militară	40,38%	30,93%
Artilerie	***30,76%***	19,35%
Infanterie	55,40%	***18,33%***
Geniu	41,44%	26,66%
Vânători de munte	41,12%	29,45%
N.B.C.	**57,46%**	20,43%
Scafandri	50,00%	**41,40%**
Transmisiuni	42,76%	23,68%

Plutonul N.B.C. considerăm că are cea mai bună capacitate de percepere a relaţiilor interpersonale, situaţie datorată unei foarte bune cunoaşteri reciproce a membrilor, care au putut identifica corect cât mai multe alegeri şi cât mai multe respingeri. La nivelul grupului au fost identificate corect peste 50% dintre preferinţele exprimate la criteriile „misiune". La criteriul „comandant", procentul este foarte scăzut, liderul formal nefiind agreat de subalterni la nici un criteriu.

La criteriul „comandant", cea mai bună capacitate de percepere a relaţiilor interpersonale o înregistrează plutonul de scafandri, fapt determinat, după părerea noastră, de prezenţa comandantului pe primele locuri la toate criteriile folosite în cadrul testului.

În cadrul plutonului de artilerie, situaţia nu este tocmai satisfăcătoare, la toate cele trei criterii, media capacităţii de percepţie interpersonală fiind mică.

Comandantul de pluton nu este preferat la nici un criteriu, existând o tensiune şi un conflict între acesta şi militari. Ca urmare a observării acestui pluton în timpul administrării probelor, ne permitem să afirmăm că, militarii au fost puţin motivaţi pentru participarea la cercetarea psihologică, ceea ce ar putem reprezenta marja de eroare în interpretarea rezultatelor. O situaţie asemănătoare, din punct de vedere al motivaţiei, o prezintă plutonul de vânători de munte. Comandantul acestui pluton, nu are capacitatea să se impună în faţa celorlalţi, el nu reprezintă un model de conduită pentru aceştia. Afirmăm acest lucru, deoarece, în urma observaţiei, am constatat că, liderii formali au participat la cercetarea de faţă cu responsabilitate, în timp ce, subordonaţii nu au avut capacitatea de a-i urma modelul de comportament. Concluzionând, ca urmare a analizării acestor două cazuri, putem spune că ***nemotivarea a apărut în cazul plutoanelor care nu-şi acceptă comandantul la nici unul dintre criteriile testului, cu alte cuvinte îl resping din punct de vedere profesional, considerând că nu are calităţi de lider, nu este plăcut de subordonaţi ca „om".***

3.2. Prelucrarea şi interpretarea testului de coeziune grupală (T.C.G.)

În tabelul nr. 4 sunt prezentaţi indicatorii de coeziune grupală înregistraţi de cele 9 plutoane luate în discuţie.

Tabelul nr. 4

Centralizator ai indicilor de coeziune de grup
(determinaţi cu ajutorul T.C.G.)

Arma	**Icg**	**Caracterizare grup**
Paraşutişti	**0,91**	Grup *coeziv perfect* (coeziune semnificativ ridicată)
Poliţie militară	0,74	Coeziune de grup puternică – semnificativă
Infanterie	**0,88**	Grup *coeziv perfect* (coeziune semnificativ ridicată)
Artilerie	0,80	Coeziune de grup puternică – semnificativă
Geniu	0,79	Coeziune de grup puternică – semnificativă
Vânători de munte	0,82	Grup *coeziv perfect* (coeziune semnificativ ridicată)
Marina (scafandri)	**0,85**	Grup coeziv perfect (coeziune semnificativ ridicată)
N.B.C.	0,71	Coeziune de grup puternică – semnificativă
Transmisiuni	0,80	Coeziune de grup puternică – semnificativă

Grupul cel mai coeziv, din acest punct de vedere, este cel alcătuit din paraşutişti, specializare care se înscrie în categoria celor cu un grad ridicat de risc. Locul al treilea îl ocupă plutonul de scafandri, care intră în aceeaşi categorie cu cel mai sus menţionat.

Astfel, am putea spune că militarii, care aparţin unor astfel de plutoane, preferă şi desfăşoară cu uşurinţă activităţi în grup, îşi ajută colegii într-o activitate colectivă mai dificilă. Sarcinile lor sunt clar stabilite, cu toate că oricine şi oricând poate prelua activităţile celui care lipseşte.

Un coeficient mare deţine şi plutonul de infanterie (locul al doilea), care înregistrează cele mai multe misiuni de luptă în afara graniţelor ţării, în urma cărora au acumulat experienţă profesională, prin punerea în practică a cunoştinţelor, analiza rezultatelor activităţii şi ajustarea acestora acolo unde a fost cazul. Această situaţie a sedimentat stilul acesta de lucru în echipă, de ajutorare reciprocă pe plan profesional.

În cazul tuturor celor trei plutoane, comandanţii sunt aleşi şi ca lideri informali (conform testului sociometric), sunt respectaţi şi apreciaţi din punct de vedere profesional, cât şi din punct de vedere al calităţilor unui lider democratic şi competent.

3.3. Analiza comparativă dintre plutoane

Având în vedere faptul că, unul dintre obiectivele acestui studiu constă în desprinderea unor posibile diferenţe între plutoane, datorate gardului de risc al activităţii desfăşurate, am recurs la calcularea ***diferenţelor de medii (testului T-Student)***.

Testul T ne permite să stabilim dacă diferenţele existente sunt semnificative sau nu. În acest sens, formulăm ipoteza nulă, conform căreia, datorita gradului de risc al activităţii, între plutoane există diferenţe datorate întâmplării, hazardului şi nu diferenţe reale. Trebuie să precizăm că, întâmplarea poate interveni în desfăşurarea fenomenului cercetat prin apariţia unor condiţii neaşteptate.

În acest sens, ţinându-se seama şi de structura lotului, am avut în vedere semnificaţia diferenţelor de medii pentru eşantioane independente (plutoanele fiind diferite din punct de vedere numeric), cu un volum mai mic de 30 subiecţi.

Comparaţiile dintre rezultatele testelor psihologice utilizate se realizează prin combinarea datelor a două câte două plutoane, criteriul de comparaţie fiind gradul de risc pe care îl presupune fiecare armă în activitatea desfăşurată în unitate. În urma prelucrării statistice, vor fi luate în considerare numai acele valori care au un prag de semnificaţie $0,01<p<0,05$.

Diferenţe de medii – testul sociometric

➢ ***Subloturile „grad de risc mic" – „grad de risc mare"***

Ipoteza nula: diferențele care apar între plutoane, în ceea ce privește modul de structurare a relațiilor interpersonale, se datorează hazardului (întâmplării) și nu gradului de risc al activității.

Prelucrarea statistică a evidențiat o singură diferență de medii semnificativă la un p=.012 (t=2,587; df=77), la nivelul indicilor de statut preferențial obținuți la criteriul „misiune" din testul sociometric. Această diferență a fost înregistrată în favoarea grupurilor cu un grad mic de risc al activității.

Astfel, în acest sublot, **riscul activităților fiind mic, alegerile și respingerile nu sunt privite cu o prea mare exigență.** În sublot, a cărui activitate este caracterizată de un **grad de risc ridicat**, modul de îndeplinire a sarcinii fiecăruia reprezintă unul dintre factorii care conduc la reușita/nereușita unei misiuni. De aceea, **selectarea persoanelor pentru participarea la misiune se face mult mai riguros, militarii fiind conștienți că de competențele celorlalți poate depinde propria lor sănătate sau chiar viața.**

Ipoteza nulă se infirmă, astfel că există diferențe dintre plutoane, la nivelul relațiilor interpersonale care nu se datorează hazardului ci gradului de risc al activității.

Diferențe de medii – chestionarul 16-PF

Ipoteza nulă: diferențele care apar între plutoane, la nivelul trăsăturilor de personalitate, se datorează hazardului (întâmplării) și nu gradului de risc al activității.

În tabelul nr. 5 sunt prezentate datele statistice ale diferențelor de medii semnificative la nivelul factorilor de personalitate.

Tabelul nr. 5

Diferențe de medii – chestionarul 16-PF

Factor	t	df	p	Subgrupul în favoarea căruia are loc diferența
Factorul B	-2,144	77	.035	Risc mare
Factorul E	-3,592	77	.001	Risc mare
Factorul F	-2,426	77	.018	Risc mare
Factorul I	2,296	77	.024	Risc mic
Factorul M	-2,773	77	.007	Risc mare
Factorul O	2,139	77	.036	Risc mic
Factorul Q2	-2,381	77	.020	Risc mare

Militarii sublotului cu grad ridicat de risc al activității au un nivel de inteligență și de cultură mai mare decât ceilalți, dispun de o capacitate mult mai bună de învățare și de rezolvare a problemelor (factorul B). De asemenea, sunt mai independenți, mai siguri pe sine, cu un exces de afirmare proprie și cu tendințe dominatoare (factorul E). Expansivitatea lor mai ridicată generează un comportament caracteristic celor extraverți, care se manifestă deschis și fără reținere (factorul F). Și diferențele la nivelul factorului M accentuează spiritul mai independent al acestora și comportamentele libere. Ca urmare a caracterului muncii lor, acești militari sunt puși în situația, și nu de puține ori, de a lua decizii personale care presupun să se bizuie pe forțele proprii pentru punerea lor în practică (factorul Q2).

Sublotul care desfășoară activități cu grad mic de risc, se deosebește de celălalt prin faptul că, membrii acestuia sunt mai dependenți din punct de vedere afectiv, mai introspecți și mai imaginativi (factorul I). Manifestă mai ușor tendințe depresive și pesimiste, au un nivel mai scăzut al încrederii în sine și o integrare socială deficitară (factorul O).

Încă o dată *se infirmă ipoteza nulă*, conform căreia diferența dintre plutoane, la nivelul trăsăturilor de personalitate, se datorează hazardului și nu specificului armei.

3.4. Matricea coeficienților de corelație Pearson

Prin intermediul acestei metode statistice am încercat evidențierea corelațiilor înalt semnificative la pragurile de p=.005 și respectiv p=.001 între variabilele testului sociometric și celelalte variabile ale probelor care au fost utilizate în cercetare pentru surprinderea altor aspecte.

În tabelul nr. 6 sunt prezentate corelațiile semnificative care au reieșit între variabilele testului sociometric.

Tabelul nr. 6

Corelații variabile test sociometric

	Isp1	Tp1	Tp2
Isp1	-	.298**	229*
Isp2	752**	201*	373**
TIS1	-	-407**	-335**
TIS2	-	-170*	-479**

O corelație cu valoare mare (r=752**, p=0,05) apare între valorile obținute la criteriu „misiune" și cele înregistrate la criteriul „comandant", fapt ce explică alegerea aceleași persoane pentru ambele situații menționate. Nu poți fi

comandantul unui grup militar ales și respectat de către ceilalți, dacă nu ai experiență în domeniul militar, dacă bagajul de cunoștințe profesionale nu dovedește capacitatea de a face față cu succes exigențelor pe care le presupune o misiune de luptă.

De asemenea, cu cât o persoană este mai preferată de către colegi pentru participarea la misiune cu funcția de comandant de pluton (Isp mare), cu atât capacitatea de identificare a relațiilor în aceste contexte este mai corectă, numărul de relații recunoscute corect crescând (situație valabilă și în sens invers: indice de statut preferențial mic – capacitate redusă de recunoaștere corectă a relațiilor).

Sunt prezente, de asemenea, corelațiile semnificative între ***tipul de integrare socială (TIS) și gradul de identificare corectă a relațiilor interpersonale – Tp***.

Observăm că, tipul de integrare socială influențează gradul în care sunt identificate corect relațiile. Corelațiile negative ne semnalează faptul că, **cu cât un militar este mai bine integrat în grup, cu atât numărul de relații interpersonale identificate corect va fi mai mare.** Integrarea presupune cunoaștere și adaptare, condiții și pentru o capacitate de percepție corectă. Numai în cazul participării la misiune, o integrare superioară conduce și la un indice preferențial perceput cu valoare mare. Altfel spus, cei care primesc un număr mare de alegeri la „misiune” se autolocalizează la nivelul grupului mult mai corect.

În tabelul nr. 7 sunt prezentate corelațiile semnificative ***dintre indicii de statut preferențial și gradul de identificare a relațiilor interpersonale***, pe-o parte, și ***dimensiunile chestionarului 16-PF***, pe de altă parte.

Tabelul nr.7

Corelații între variabile ale testului sociometric si 16-PF (I)

	A	C	F	L	O	Q1	Q3	Q4
Isp1	-	.237**	-	-.237**	-	-.161*	.181*	-.172*
Isp2	-	.251**	-	-.203*	-.173*	-	.238**	-.269**
Tp1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ispp1	.160*	-	.167*	-	-	-	-	-
Tp2	-	.191*	-	-	-.264**	-	-	-

Cu ajutorul acestor date statistice, vom realiza în continuare profilele psihologice ale persoanelor preferate, pentru fiecare dintre cele două criterii ale testului sociometric. Aceste profile vor conține trăsăturile de personalitate definitorii, trăsăturile centrale.

Criteriul „**misiune**"

Militarii aleşi pentru participarea în misiune (cei care ocupă un loc central) au un bun echilibru emoţional, manifestă realism şi maturitate, pot face faţă cu succes situaţiilor frustrante. Comportamentul lor nu este dominat de impulsuri, deoarece au un puternic control al emoţiilor. Tensiunea ergică este scăzută şi nu resimt sentimente frustrante.

Sunt sinceri, deschişi, lipsiţi de sentimente de gelozie şi cu un spirit de rivalitate scăzut. Destinşi şi calmi nu sunt caracterizaţi de stări conflictuale.

Au un spirit conservator, manifestând respect de norme şi de tradiţii. Le place să respecte ideile prestabilite şi sunt prudenţi faţă de ideile noi.

Criteriul „**comandant**"

Pentru alegerea unei persoane pentru funcţia de comandant, este esenţial ca aceasta să manifeste un bun echilibru emoţional, să fie capabil să gestioneze situaţiile frustrante, să le facă faţă şi să nu acţioneze fără control vis-à-vis de acestea.

Sunt preferaţi cei sinceri, fără tendinţe de rivalitate şi sentimente de gelozie, care să aibă încredere în oameni, în intenţiile şi loialitatea lor. Sunt liniştiţi, cu o tensiune ergică scăzută. Le este uşor să aibă răbdare şi nu se agită în situaţiile care presupun aşteptare.

Neîntâlnită la celelalte profile este necesitatea existenţei la militarii care ocupă această funcţie a încrederii în forţele proprii. Este vorba de puterea de a merge mai departe chiar dacă situaţia prezintă blocaje şi elemente perturbatorii, de a găsi soluţii de rezolvare. În general, aceste persoane se autoprezintă încrezătoare şi automulţumite.

În tabelul nr. 8 sunt cuprinse şi corelaţiile semnificative existente între variabilele care definesc capacitatea de percepere a relaţiilor interpersonale şi unele dimensiuni ale chestionarului 16-PF.

În acest sens, corelaţiile pozitive dintre **Ispp1 şi factorii A şi F** indică faptul că, valoarea mare a acestui indice de statut preferenţial la criteriul „misiune" este dată de **prezenţa nevoii de colaborare, de apropiere şi de ataşament faţă de ceilalţi. Persoanele care deţin o valoare mare a acestui indice, sunt caracterizate prin entuziasm şi spontaneitate; sunt vesele şi caută să anime situaţiile sociale în care se află prin atragerea atenţiei celorlalţi asupra sa.**

Militarii care au reuşit **identificarea corectă a unui număr mare de relaţii interpersonale pentru criteriul «misiune» (Tp2), sunt rezistenţi (toleranţi) la situaţii frustrante datorită echilibrului emoţional bun care îi caracterizează. De asemenea, sunt încrezători în forţele proprii, chiar şi în situaţiile în care există piedici, blocaje sau factori perturbatori.**

În tabelul nr. 8 sunt cuprinse corelațiile semnificative care au fost înregistrate între tipul de integrare socială și indicele de expansivitate socială (TIS și IES) calculate cu ajutorul testului sociometric și dimensiunile surprinse de chestionarul 16-PF.

Tabelul nr. 8

Corelații între variabile ale testului sociometric și 16-PF (II)

	B	C	E	F	H	I	O	Q4
TIS1	-.166*	-	-.164*	-.192*	-.193*	-.189*	.170*	-
IES1	.193*	.195*	.185*	-	-	-	-	-
TIS2	-	-	-	-.178*	-.199*	-	-	.172*
IES2	.193*	-	-	-	-	-	-	-

Corelațiile semnificative dintre *tipul de integrare socială „misiune" (TIS1) și anumiți factori de personalitate* ne permit crearea unui profil de personalitate al militarilor integrați la un nivel superior privind participarea în misiune. Astfel, aceștia se caracterizează printr-un **nivel de inteligență (ar putea fi vorba despre inteligența socială) și cultură ridicat. Au capacitatea exprimării verbale a dorințelor și opiniilor personale.** Integrarea bună în cadrul participării la misiune este dată și de **tendința de a controla comportamentul celorlalți**, control în sensul de organizare și coordonare, elemente deosebit de importante în situațiile de luptă.

Acești militari sunt **veseli, entuziaști și spontani**, căutând să fie mereu în centrul atenției. Îndrăzneți, **nu resimt teama vis-à-vis de situațiile sociale. Inițiază contacte sociale și nu dovedesc timiditate în fața unor condiții sociale inedite. Pot iniția cu ușurință o conversație cu o persoană necunoscută. Se integrează ușor într-un grup nou, nu se plictisesc și nu le este dificil să vorbească în fața unui grup mare.**

Asemenea persoane au **încredere în forțele proprii** și nu pot fi perturbați nici de dificultatea situației și nici de posibila incapacitate de a o rezolva.

În ceea ce privește criteriul *„comandant"*, corelațiile semnificative ne indică faptul că, militari foarte bine integrați în grup și preferați de ceilalți pentru funcția de conducere a plutonului sunt **persoane vesele și spontane, care caută atenția celor din jur și care sunt capabile să anime situațiile sociale în care se află.** Caracterizați ca fiind **îndrăzneți, manifestă o teamă redusă vis-à-vis de diferite contexte sociale și nu dovedesc timiditate în fața unor situații sociale inedite. Inițiază cu ușurință o conversație cu persoane necunoscute.** De multe ori au tendința de a se **autoprezenta ca fiind dominatori și autoritari** (ceea ce confirmă necesitatea ca liderul să fie mai autoritar; am spune

mai exact, să știe când trebuie să fie autoritar). **Tensiunea ergică la aceste persoane este scăzută, ceea ce-i face mai relaxați și mai liniștiți, fără conflicte interne.**

Pe baza corelațiilor semnificative identificate între *IES1 și factorii de personalitate B, C, E* prezentăm în cele ce urmează profilul psihologic al militarului foarte expansiv din punct de vedere social pentru criteriul *„misiune"*. Astfel, un grad ridicat de expansivitate socială implică un nivel de inteligență și de cultură ridicat, am spune că este vorba despre inteligență socială. Militarii foarte expansivi dețin un bun control asupra sferei emoționale, fiind capabili de o gestionare eficientă a situațiilor de criză. Manifestă ușoare tendințe dominatoare și asertive în relațiile cu ceilalți, nu ca urmare a prezenței agresivității ci datorită dorinței exprimării verbale a opiniilor și ideilor proprii, chiar dacă acest lucru nu este agreat de ceilalți.

Expansivitatea socială pentru criteriul *„comandant"* este în directă legătură (în același sens) cu **nivelul de inteligență și de cultură, cu nivelul de dezvoltare a proceselor de învățare și abstractizare, cu capacitatea de rezolvare a problemelor.**

Am realizat, de asemenea, corelații între **variabilele testului sociometric și vârstă.** Astfel, apar corelații semnificative între vârstă și tipurile de integrare socială pentru ambele criterii. Aceste corelații negative (-.217**; -.384**) evidențiază faptul că, cu cât vârsta unei persoane este mai mare, cu atât integrarea socială în grup este mai bună.

De asemenea, capacitatea de identificare corectă a relațiilor interpersonale pentru criteriul „comandant" sunt în legătură directă cu vârsta (corelația semnificativă r=.276**) , ceea ce înseamnă că, o recunoaștere corectă a relațiilor crește odată cu vârsta indivizilor.

IV. Concluzii

Analiza și prelucrarea statistica a datelor a condus la validarea primei ipoteze a cercetării. Astfel, putem afirma faptul că, solicitările generate de gradul de risc al activităților conduc la apariția diferențelor între plutoane/grupuri la nivelul dinamicii relațiilor interpersonale.

Coeziunea în cadrul misiunilor, este determinată, după părerea noastră, de gradul de risc la care sunt expuși militarii în cadrul desfășurării activității.

Participarea la cât mai multe astfel de activități, conduce în timp la o cunoaștere profesională reciprocă foarte bună, la acumularea de experiență în domeniul militar specific armei și specializării sale, fenomen care are ca finalitate, încrederea pe care și-o acordă unii altora în ceea ce privește realizarea în condiții de siguranță.

Concluzia pe care o putem desprinde din cele menționate anterior este aceea că, liderul formal (comandantul de pluton) are un rol foarte important în

creşterea coeziunii de grup şi în formarea unei reţele de comunicare informale care să o completeze pe cea formală *a misiunilor de luptă.*

Privitor la coeziunea formală (vis-à-vis de sarcinile de muncă), putem afirma că, aceasta înregistrează valori mai ridicate cu precădere, pe de-o parte la grupurile a căror activitate presupune un risc ridicat, iar pe de altă parte la cele care au o bogată experienţă din punct de vedere profesional câştigată în misiunile de luptă, în ambele cazuri esenţială fiind acceptarea liderului formal de către membrii plutonului.

Ca element care contribuie la dinamica relaţiilor interpersonale în cadrul grupurilor, integrarea este deosebit de importantă. Aşadar, pentru o integrare superioară, nu este suficient numai modul în care te percep ceilalţi şi cum te ajută la inserarea în grup, ci este esenţial şi modul în care fiecare face efort privind propria integrare, dovedeşte **pragmatism şi este mai puţin sentimental** îşi concentrează atenţia asupra modului în care lucrurile se petrec sau funcţionează, se centrează pe utilitate şi obiectivitate.

În ceea ce priveşte **ipoteza a doua**, menţionăm faptul că, aceasta se confirmă. Astfel, au fost identificate anumite trăsături de personalitate a căror manifestare este mai pregnantă la indivizii care desfăşoară activităţi cu grad ridicat de risc.

Pe baza trăsăturilor de personalitate care diferenţiază sublotul care desfăşoară activităţi cu grad de risc ridicat de ceilalţi, prezentăm, pe scurt, profilul membrilor acestuia: sunt mai independenţi, se bizuie în primul rând pe forţele proprii, fiind conştienţi că de modul în care ei desfăşoară o sarcină pe care o au de îndeplinit depinde activitatea/misiunea întregului grup. Trebuie să privim independenţa acestora ca pe o trăsătură de personalitate pozitivă, chiar în contextul unor munci în echipă. Manifestă tendinţa de dominare şi comportamente libere. Au un nivel de inteligenţă şi de cultură mai ridicat.

Făcând referire la cea de-a **treia ipoteza**, precizăm faptul că, şi aceasta se confirmă. În acest sens, subliniem că, personalitatea fiecărui militar, în ansamblul său, are o influenţă majoră asupra sistemului de relaţii interpersonale în care este implicat individul.

Relaţiile interpersonale se stabilesc între persoane, în funcţie de necesităţile umane individuale şi de structura de personalitate, acestea fiind cele care orientează şi reglează relaţia dintre persoane.

Bibliografie

1. Cristea, Dumitru (1998) – *Tratat de psihologie socială*, Editura ProTransilvania
2. Golu Mihai – *Dinamica personalităţii*, Editura Geneze, Bucureşti, 1993
3. Golu Pantelimon – *Psihologie socială*, E.D.P., Bucureşti, 1974

CONSTRUIREA ŞI ADAPTAREA FORMEI SCURTE A SCALEI DE DEZIRABILITATE SOCIALĂ MARLOWE-CROWNE

Dorin Ţurcan*

Studiul urmăreşte reconstrucţia într-o formă scurtă, validarea şi etalonarea pe poliţiştii români a Scalei de dezirabilitate socială Marlowe-Crowne (MCSDS), instrument destinat estimării gradul de falsificare a răspunsurilor la chestionarele de personalitate care nu conţin o scală de control a acestei variabile. Pe un lot de 421 de poliţişti au fost aplicate proba MCSDS şi scalele L şi Fd ale chestionarelor EPQ, respectiv FPI. În urma unui proces iterativ de selecţie a itemilor după patru criterii psihometrice a rezultat o formă scurtă românească a scalei Marlowe-Crowne. Aceasta reţine 10 dintre cei 33 de itemi ai scalei originale, are o fidelitate satisfăcătoare şi corelează atât cu scalele utilizate pentru validare, cât şi cu forma integrală a scalei MCSDS.

„Atunci când, prin intermediul unui test psihologic, o organizaţie îi cere angajatului său să-şi dezvăluie cele mai intime sentimente, acesta se simte dator faţă de sine însuşi să ofere răspunsurile care vor servi interesului propriu, mai curând decât celui al organizaţiei"
(White, 1959, cit. de Marlowe şi Crowne, 1960)

1. Introducere

Chestionarul de personalitate este adesea instrumentul diagnostic preferat al psihologului clinician, al psihopedagogului şcolar sau al psihologului de resurse umane. Aceasta deoarece este relativ simplu de aplicat, suficient de consistent pentru a inspira respect şi credibilitate respondenţilor, iar rezultatele sale, obţinute de regulă după o interpretare standardizată, relativ simplă, pot dezvălui multiple faţete şi dimensiuni ale personalităţii umane.

Considerat la un moment dat infailibil, chestionarul de personalitate este supus în prezent unui examen critic de reevaluare sub aspectul validităţii.

* Psiholog IPJ Brăila

Mulţi psihologi obiectează de mai mult timp că, la fel ca şi celelalte metode care se bazează exclusiv pe răspunsurile subiecţilor cu privire la propriile lor comportamente, motivaţii, dispoziţii sau sisteme atitudinal-valorice, chestionarele de personalitate *nu pot furniza cu acurateţe informaţia psihologică* (Anastasi, 1976, cit. de Rudmin, 1999) deoarece, condiţia de persoană evaluată declanşează la subiecţi o tendinţă mai mult sau mai puţin conştientă de a falsifica răspunsurile. În calitate de produse ale prelucrării acestor răspunsuri, rezultatele sunt, într-o măsură mai mare sau mai mică, dar întotdeauna, afectate de eroare.

Prin teoria atribuirii, psihologia socială a identificat o posibilă sursă de eroare în aşa-numitul efect actor-observator, conform căruia suntem înclinaţi să credem că propriul comportament este determinat de situaţie, pe când comportamentul celorlalţi este determinat de dispoziţie. Eroarea de auto-atribuire, o altă sursă de distorsiune identificată de psihologia socială, constă din tendinţa de a ne asuma meritele pentru succese şi de a nega propria responsabilitate pentru eşecuri. Pentru a evita incidenţa unor astfel de erori, psihologii de orientare psihanalitică au propus pur şi simplu să se renunţe la chestionarele de personalitate, acestea urmând să fie înlocuite cu testele proiective. În acest context, psihometria a trebuit să-şi asume limitele, recunoscând că *orice rezultat obţinut prin metode self-report poate fi afectat de dezirabilitatea socială* (Gekoski, 1995, cit. de Boeree, 1996).

Efectul de dezirabilitate socială a fost descris pentru prima dată de A.L.Edwards (*The Social Desirability Variable in Personality Assessment and Research*, New York, Dryden Press, 1957). După lansarea conceptului, cercetătorii Douglas Crowne şi David Marlowe îl descriu ca pe o nevoie de aprobare socială şi *manieră de a se prezenta pe sine într-o lumină favorabilă* (Crowne şi Marlowe, 1960, cit. de Boeree, 1996). Efectul variază în intensitate de la individ la individ şi de la o situaţie la alta, putând fi atribuit unui mecanism de apărare a Eului, care susţine o stimă de sine ridicată şi încearcă să gestioneze impresia celorlalţi despre propria persoană. Tendinţa este prezentă în majoritatea ocaziilor sociale, dar este amplificată de contextul evaluărilor psihologice, care condiţionează într-o măsură mai mică sau mai mare destinul personal sau profesional al subiecţilor.

În cultura anglo-saxonă, temele în legătură cu care se manifestă efectul de dezirabilitate socială includ cel mai frecvent comportamentul şi fanteziile sexuale, veniturile şi averea personală, sentimentul valorii proprii sau al neputinţei, funcţiile excretorii, conformarea la prescripţiile medicale, convingerile religioase, patriotismul, nivelul intelectual, simptomatologia fizico-medicală, actele de violenţă fizică (reală sau imaginară), dovezile de bunătate sau bunăvoinţă, acţiunile ilegale.

După ce primele studii s-au centrat mai mult pe discuţii teoretice şi polemici cu privire la mecanismele prin care această manieră de răspuns poate afecta rezultatele unor instrumente de tipul chestionarelor de personalitate, Crowne şi Marlowe au urmărit construirea, dezvoltarea şi validarea unui instrument care să cuantifice cât mai precis acest efect. Scala de dezirabilitate socială Marlowe-Crowne (*Marlowe-Crowne Social Desirability Scale – MCSDS*), propusă de cei doi psihologi în 1960, a devenit unul dintre cele mai frecvent utilizate instrumente de evaluare a dezirabilităţii sociale în situaţiile în care celelalte probe folosite la evaluarea psihologică nu deţin ele însele o scală destinată acestui scop. În deceniile care au urmat, proba s-a impus în faţa altor scale independente de dezirabilitate socială precum cele dezvoltate de Edwards (1957) sau Jackson (1984).

În forma sa originală, scala MCSDS constă din 33 de itemi formulaţi ca afirmaţii la persoana I, la care subiecţii pot să răspundă cu variantele Adevărat sau Fals. Afirmaţiile descriu fie comportamente acceptabile social, dar puţin probabile, fie comportamente inacceptabile social, dar foarte probabile, din sfera tematică descrisă mai sus.

Unele cercetări (Fisher, 1967; Clancy şi Gove, 1973; Gove şi Greeken, 1977, Bradbun şi Sudman, 1979; DeMaio, 1984; Ross şi Mirowsky, 1984, cit. de Burris, Johnson şi O'Rourke, 2003) au arătat însă că scala corelează cu unele variabile demografice precum sexul, vârsta, rasa, status-ul socio-economic sau nivelul de instrucţie. Rudmin (1999) ridică problema validităţii sale interculturale, subliniind necesitatea adaptării pe populaţia fiecărei naţiuni a instrumentului. Acelaşi cercetător identifică, în afara incidenţei variabilelor demografice, alte două inconveniente importante: (1) lungimea excesivă, care risipeşte deopotrivă timpul evaluatorului şi al celor evaluaţi şi (2) disproporţia dintre itemii formulaţi în cheie pozitivă şi cei formulaţi în cheie negativă, care o face sensibilă la tendinţa unor subiecţi de a bifa necritic varianta Adevărat.

Forme scurte ale scalei, au fost propuse de Strahan şi Gerbasi (1972, conf. Ray, 1984), Greenwald şi Satow (1970, idem), Schuessler (1982, conf. Rudmin, 1999) sau Reynolds (1982, conf. Mandell 2008). Variantele abreviate sunt uneori privite cu neîncredere, unele studii postulând că *aparenta adecvare a formelor scurte cu modelul ar putea fi un artefact statistic* (Barger, 2002). Artefacte statistice au produs însă şi unii cercetători care au încercat să demonstreze lipsa de validitate psihometrică a formelor scurte. Studiul realizat de O'Gorman (1974, conf. Ray, 1984) este un astfel de exemplu. Aplicând pe un lot de recruţi australieni variantele de 10 şi de 20 de itemi propuse de Strahan şi Gerbasi, O'Gorman a obţinut o fidelitate foarte slabă (α =0,21, respectiv α =0,36), părând să dovedească faptul că aceste forme sunt inutilizabile. În fapt, rezultatele lui O'Gorman, destul de atipice, fuseseră afectate de condiţiile

constrângătoare în care s-au aflat respondenții, coeficientul alfa de doar 0,46 obținut în urma aplicării scalei originale de 33 de itemi sugerând acest lucru. Alte studii (Ray, 1981; Rudmin, 1999), realizate în condiții mai puțin coercitive, au obținut fidelități cuprinse între α =0,65 și α =0,79, care au validat forme scurte de 6 până la 10 de itemi. Unii autori au dezvoltat forme ceva mai lungi, de până la 20 de itemi.

Lucrarea de față, inspirată de studiul lui Floyd W. Rudmin (1999) de la Universitatea din Tromsø (Norvegia), care a construit și adaptat pe populația norvegiană o variantă de 10 itemi, își propune să se constituie într-un proiect de validare pe polițiștii români a unei forme scurte a scalei Marlowe-Crowne care să satisfacă următoarele condiții:

(1) să aibă o fidelitate și o validitate satisfăcătoare;

(2) să fie independentă față de variabilele demografice;

(3) să aibă o lungime satisfăcătoare ;

(4) să asigure un bun echilibru între itemii scorați direct și cei cu scorare inversă.

2. Metoda

2.1 Instrumente și procedură

Scala MCSDS a fost tradusă din limba engleză în limba română. Unii itemi au fost ușor reformulați, pentru o mai bună adecvare la specificul cultural românesc, fără însă ca sensul originar să fie afectat. Formularul de răspuns, cuprinzând toți cei 33 de itemi ai scalei a căror numerotare s-a păstrat, a fost tehnoredactat și listat pe o foaie A4. Acesta a fost prevăzut cu rubricile *nume* și *data completării*. Colectarea informațiilor privind celelalte variabile necesare prelucrării statistice (*sex, vârstă* și *corp profesional*) s-a realizat ulterior administrării probelor, prin consultarea bazelor de date din evidențele compartimentului de resurse umane al unității. Înaintea itemilor, prevăzuți cu casete de răspuns pentru variantele A și F, a fost plasat un preambul cuprinzând instrucțiunile de completare, precum și o invitație adresată respondenților de a-și exprima sincer opinia la toate cele 33 de afirmații.

Administrarea scalei s-a realizat în condiții de testare colectivă, cu ocazia unor activități de cunoaștere psihologică a personalului. Alături de bateria administrată în acest scop, subiecților le-au fost aplicate, în vederea construirii unei forme scurte, scala de dezirabilitate socială Marlowe-Crowne și chestionarele EPQ și FPI, ale căror scale L, repectiv Fd, urmau să fie utilizate pentru validare. Având în vedere condițiile formale în care a avut loc administrarea, nu s-au înregistrat refuzuri la completarea foilor de răspuns pentru nici una dintre probe.

3.2 Subiecţi

Lotul a cuprins 421 de poliţişti, dintre care 287 de la I.P.J. Brăila şi 134 de la I.P.J. Argeş. Vârsta medie a subiecţilor a fost de 33,5 de ani (min=21, max=54, dev.std.=8). Din totalul subiecţilor 6% au fost femei şi 94% bărbaţi, iar în funcţie de apartenenţa la corpurile profesionale, 5% ofiţeri şi 95% agenţi.

3.3 Prelucrarea statistică

După colectarea foilor de răspuns, răspunsurile au fost introduse într-o bază de date SPSS. Pentru răspunsurile în cheia A s-a atribuit codul 1, iar pentru cele în cheia F s-a atribuit codul 0. După introducerea tuturor răspunsurilor, itemii cu scorare inversă au fost recodaţi, astfel încât itemii în cheia F au primit codul 1, iar cei în cheia A codul 0. În final, scorul obţinut de fiecare subiect a căpătat semnificaţia de indicator al dezirabilităţii sociale.

Ulterior au fost generate *out-put*-uri cuprinzând statistica descriptivă şi corelaţiile item-total ale fiecărui item, precum şi corelaţiile inter-item şi coeficienţii alfa-Cronbach.

3. Rezultate

Pentru construirea formei scurte s-a avut în vedere eliminarea progresivă a itemilor cu validitate transculturală scăzută, până la obţinerea variantei optime care să satisfacă condiţiile de fidelitate şi validitate. Pentru identificarea şi eliminarea itemilor slabi au fost utilizate patru criterii psihometrice: frecvenţa nonrăspunsurilor, corelaţiile cu variabilele demografice, variabilitatea răspunsurilor şi corelaţiile item-total.

În urma analizei pe itemi a frecvenţei nonrăspunsurilor s-a constatat că pe ansamblul întregului lot 399 de subiecţi (95%) din cei 421 au răspuns la toţi itemii. La 8 dintre cei 33 de itemi (8,10,13,14,19,21,22,23) nu s-au înregistrat non-răspunsuri. Cele mai ridicate frecvenţe ale nonrăspunsurilor s-au înregistrat la itemii 4, 20 (*missing*=5), 32 (*missing*=4) şi 24 (*missing*=3).

Analiza variabilităţii răspunsurilor a relevat că itemii cu variabilitatea cea mai scăzută sunt 12, 13 şi 16 ($0,20 < dev.std. < 0,32$).

Indicii de corelaţie (Pearson) au pus în evidenţă itemii care corelează semnificativ cu principalele variabile demografice:

- cu variabila *sex* – 23, 24 şi 28 ($0,101 < r < 0,105$; $p < 0,05$);
- cu variabila *vârstă* – 10, 20 ($0,145 < r < 0,155$; $p < 0,01$), 1, 5, 9,14, 21, 25, 30 şi 32 , ($0,098 < r < 0,117$; $p < 0,05$);
- cu variabila *corp profesional* – 7, 9, 15 ($0,163 < r < 0,186$; $p < 0,01$) *şi* 31 ($r = 0,107$, $p < 0,05$).

În urma analizei consistenţei interne s-a constatat că itemii cu cele mai slabe corelaţii item-total sunt 2,17,20,25 şi 29 ($-0,034 < r < 0,199$)

Tabelul 1. Analiza itemilor în funcţie de criteriile psihometrice

	missing	SD	correlation with sex	correlation with age	correlation with rank	item-total correlation
Item1	1	,42	,073	,117*	,017	,285
Item2	2	,49	-,087	-,082	-,016	,199
Item3	1	,36	,045	-,024	-,026	,306
Item4	5	,50	-,052	-,062	-,032	,318
Item5	2	,43	-,040	-,098*	-,021	,478
Item6	2	,50	-,015	,012	,039	,427
Item7	1	,38	-,026	-,050	-,186**	,296
Item8	0	,45	,014	,066	-,077	,392
Item9	1	,39	-,034	,100*	-,171**	,327
Item10	0	,50	-,049	-,155**	-,057	,414
Item11	2	,60	-,026	-,003	-,058	,496
Item12	1	,26	,015	-,035	,064	,307
Item13	0	,20	-,049	-,008	-,008	,318
Item14	0	,33	,003	,101*	-,078	,490
Item15	1	,44	-,047	,088	-,163**	,549
Item16	1	,31	,050	,012	-,024	,486
Item17	2	,50	-,021	-,077	-,021	,071
Item18	2	,45	-,006	-,062	-,032	,265
Item19	0	,41	-,074	-,063	,040	,409
Item20	5	,32	,022	,145**	-,015	-,034
Item21	0	,39	-,031	,107*	-,034	,422
Item22	0	,47	-,053	,009	-,076	,360
Item23	0	,37	-,105*	-,026	-,020	,504
Item24	3	,36	-,101*	-,048	,004	,192
Item25	1	,37	-,078	-,112*	-,016	,155
Item26	2	,35	,023	-,028	,030	,389
Item27	1	,33	,039	,070	-,015	,353
Item28	2	,49	-,103*	,000	-,022	,554
Item29	2	,50	,053	,045	-,036	,177
Item30	1	,50	-,082	-,114*	-,046	,391
Item31	1	,50	-,022	-,004	-,107*	,394
Item32	4	,46	-,050	-,106*	-,010	,379
Item33	1	,43	,014	,017	-,053	,437

* p<<0,05 ; ** p<0,01

După aplicarea criteriilor psihometrice au fost eliminaţi progresiv 23 de itemi, după cum urmează:

- Itemul 20 – corelaţie cu vârsta; cea mai slabă corelaţie item-total; missing=5;
- Itemul 24 – corelaţie cu sexul; corelaţie slabă item-total; missing=3;
- Itemul 9 – corelaţii cu corpul profesional şi vârsta;

- Itemul 25 – corelaţie cu vârsta; corelaţie slabă item-total;
- Itemii 7 şi 15 – corelaţii cu corpul profesional;
- Itemul 32 – corelaţie cu vârsta; missig=4;
- Itemul 17 – corelaţie slabă item-total;
- Itemul 4 – missing=5;
- Itemii 12, 13 şi 16 – varianţe scăzute;
- Itemii 1, 5, 10, 14, 21 şi 30 – corelaţii cu vârsta;
- Itemul 31 – corelaţie cu corpul profesional;
- Itemii 23 şi 28 – corelaţii cu sexul;
- Itemii 2 şi 29 – corelaţii slabe item-total;

Reconstrucţia scalei Marlowe-Crowne în forma scurtă s-a realizat prin reţinerea celor mai robuşti 10 itemi, care sunt prezentaţi în Tabelul 2 atât în forma lor originală din limba engleză, cât şi în varianta tradusă.

Tabelul 2. Forma scurtă a Scalei de dezirabilitate socială Marlowe-Crowne pentru personalul din Poliţie

Varianta în limba engleză	Varianta în limba română
(3) *It is sometimes hard for me to go on with my work if I am not encouraged.	(3)* Uneori îmi vine greu să-mi continui munca dacă nu sunt încurajat.
(6) *I sometimes feel resentful when I don't get my way.	(6)*Câteodată sunt frustrat dacă nu obţin ceea ce vreau.
(8) My table manners at home are as good as when I eat out in a restaurant.	(8) Când mănânc acasă manierele mele sunt la fel de îngrijite ca atunci când iau masa la restaurant.
(11) *I like to gossip at times.	(11) *Din când în când îmi place să bârfesc.
(18) I don't find it particularly difficult to get along with loud-mouthed, obnoxious people.	(18) Nu cred că este foarte greu să-i suporţi pe oamenii foarte gălăgioşi sau foarte insistenţi.
(19) *I sometimes try to get even, rather than forgive and forget.	(19)* Uneori încerc să-mi iau revanşa în loc să uit şi să iert.
(22)*At times I have really insisted on having things my own way.	(22)*Câteodată insist cu orice preţ ca lucrurile să se facă doar aşa cum spun eu.
(26) I have never been irked when people expressed ideas very different from my own.	(26) Nu mă simt niciodată deranjat dacă alţii exprimă idei total diferite de ale mele.
(27) I never make a long trip without checking the safety of my car.	(27) Nu plec niciodată la un drum lung fără să verific starea tehnică a maşinii.
(33) I have never deliberately said something that hurt someone's feelings.	(33) Niciodată n-am spus intenţionat ceva care să rănească sentimentele altuia.

* Itemi cu cotare inversă, pentru care cheia F afirmă, iar cheia A infirmă prezenţa dezirabilităţii sociale

4. Discuție

Comparând *indicatorii statistici* (Tabelul 3) ai formei integrale cu cei ai formei scurte de 10 itemi se constată că:

a) numărul itemilor formei scurte este mai mic cu 2/3;

b) mediile celor două forme (0,71, respectiv 0,76) nu diferă semnificativ;

c) forma scurtă asigură un raport optim (5/5) între itemii scorați direct și cei cu scorare inversă, prevenind tendința unor subiecți de a valida inerțial varianta de răspuns A;

d) varianța formei scurte a scăzut față de cea a formei integrale, fenomen care se datorează reducerii dramatice a numărului de itemi.

Tabelul 3.

Analiza comparativă a celor două forme ale Scalei de dezirabilitate socială Marlowe-Crowne

	MC33	MC10
STATISTICA DESCRIPTIVĂ		
Număr de itemi	33	10
Raportul scorare directă/scorare inversă	1,20	1,00
Media (marja de la 0 la 1)	0,71	0,76
Itemul cu cea mai mică medie (marja de la 0 la 1)	0,11	0,53
Itemul cu cea mai mare medie (marja de la 0 la 1)	0,96	0,88
Deviația standard	0,56	0,37
FIDELITATEA		
Cronbach-alfa	0,84	0,72
Cea mai slabă corelație inter-item	0,01	0,04
Cea mai slabă corelație item-total	-0,03	0,25
Proporția corelațiilor inter-item negative	0,55	0,00
Proporția corelațiilor item-total negative	0,03	0,00
VALIDITATEA		
Corelația scalei cu sexul	-0,07	-0,02
Proporția itemilor care corelează semnificativ cu sexul	0,09	0,00
Corelația scalei cu vârsta	-0,05	-0,01
Proporția itemilor care corelează semnificativ cu vârsta	0,30	0,00
Corelația scalei cu categoria de personal	-0,10	0,05
Proporția itemilor care corelează semnificativ cu categoria de personal	0,12	0,00
Corelația scalei cu scala L (EPQ)	0,70**	0,60**
Corelația scalei cu scala Fd (FPI)	-0,70**	-0,60**
Corelația între cele două forme ale scalei	0,89**	0,89**

** $p<0,01$

În ceea ce priveşte fidelitatea a celor două forme, după cum era de aşteptat, s-a constatat că:

a) fidelitatea formei scurte (α = 0,72) este mai scăzută decât a formei integrale (α = 0,84), dar poate fi apreciată ca suficient de bună pentru un instrument de doar 10 itemi;

b) pe ansamblul scalei, atât corelaţiile inter-item cât şi corelaţiile item-total au valori medii mai ridicate la forma scurtă;

c) spre deosebire de forma de 33 de itemi, în forma scurtă nici un item nu prezintă corelaţii inter-item sau item-total negative.

Validitatea formei scurte poate fi estimată ca satisfăcătoare deoarece:

a) corelează cu forma de 33 de itemi (r= 0,89, p<0,01, N=411);

b) corelează cu scala L a chestionarului EPQ (r=0,60, p<0,01, N=413) şi scala Fd a chestionarului FPI (r= -0,60, p<0,01, N=279), ambele fiind, ca şi scala de dezirabilitate socială, măsuri ale tendinţei spre falsificarea răspunsurilor;

c) este independentă de variabilele sex, vârstă şi categoria de personal, cu care nu se înregistrează corelaţii semnificative.

O slăbiciune oarecum neaşteptată a versiunii scurte a scalei o constituie valoarea ridicată a mediei răspunsurilor (0,76, faţă de o medie ideală de 0,50, min=0, max=1), care, corelată cu amplitudinea redusă impusă de numărul mic de itemi, poate crea unele dificultăţi la etalonare.

Sensul acestei diferenţe, evidenţiat de distribuţia rezultatelor la forma scurtă (fig. 1) şi confirmat de distribuţia scorurilor scalei L a chestionarului EPQ (fig. 2), ambele abătându-se de la curba normală, indică o tendinţă puternică a poliţiştilor de a răspunde la probele *self-report* într-o manieră puternic influenţată de dezirabilitatea socială. Valorile prosociale ale profesiei, sistemul formal de control al conduitelor impus de instituţie, sancţionarea aspră a transgresării normelor, dominantele culturii organizaţionale care trebuie să ţină seamă de aceste imperative normativ-axiologice, pot fi câteva dintre explicaţiile fenomenului, însă discutarea acestora nu face obiectul prezentului studiu.

Fig. 1. Distribuţia frecvenţelor scorurilor la SDS MC10

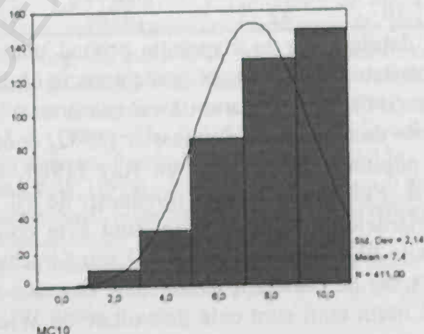
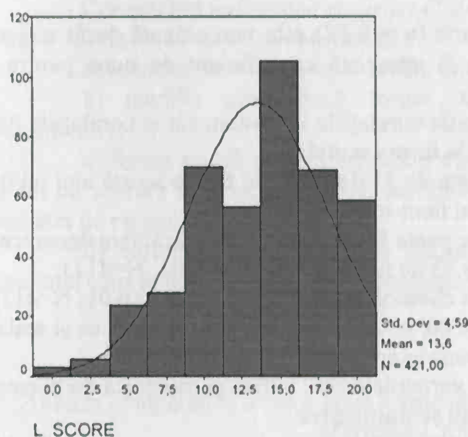


Fig. 2. Distribuţia frecvenţelor scorurilor la scala L (EPQ)



Handicapul acestei distribuţii, insurmontabil dacă se doreşte alcătuirea unui etalon bazat pe note stanine, poate fi însă depăşit prin alcătuirea unui etalon cu trei clase normalizate. Un astfel de etalon, care urmează să fie revizuit după aplicarea formei scurte a scalei pe un eşantion reprezentativ, este prezentat în Tabelul nr. 4.

Tabelul nr. 4.

Etalonul provizoriu al formei scurte a scalei MC

Nota standard	Nota bruta	Frecvenţe	Procente	Procente cumulate
1	0	1	0,2%	0,2%
	1	2	0,5%	0,7%
	2	8	1,9%	2,7%
	3	9	2,2%	4,9%
	4	24	5,8%	10,7%
	5	33	8,0%	18,7%
	6	53	12,9%	31,6%
2	7	64	15,6%	47,2%
	8	68	16,5%	63,7%
3	9	67	16,3%	80,0%
	10	82	20,0%	100,0%

Analizând datele avute la dispoziţie privind unele versiuni scurte ale scalei MCSDS dezvoltate în alte ţări, se poate aprecia că forma scurtă obţinută prezintă o fidelitate (α=0,72) comparabilă cu cea a unor versiuni similare ca lungime, precum cele dezvoltate de Schuessler (1982, conf. Rudmin, 1999, 10 itemi, α=0,72) pe populaţie americană sau Ray (1984, 8 itemi, α=0,74) pe populaţie australiană. Fidelitatea formei româneşti de 10 itemi este uşor mai scăzută decât a variantelor mai lungi, cum sunt cele construite de Reynolds (1982, conf. Mandell, 2008, 13 itemi, α=0,76) sau Strachan şi Gerbasi (1972, idem, 20 itemi, α=0,79) pe populaţie americană, dar este mai ridicată decât a unor versiuni de 10 itemi cum sunt cele dezvoltate de Wichstrøm (1995, conf.

Rudmin, 1999, α=0,54) şi Rudmin (1999, α=0,65) pe populaţie norvegiană, sau Strachan şi Gerbasi (1972, 10 itemi, α=0,61) pe populaţie americană.

Media mare înregistrată de poliţiştii români (7,40) nu trebuie să ne descurajeze însă la etalonarea scalei. Raportând-o la datele prezentate de Rudmin (1999), media poliţiştilor români este cu doar 16% mai mare decât cea obţinută de Schuessler (6,40) pe studenţii americani, deşi diferenţa culturală dintre cele două populaţii, ambele pre-selecţionate, dar pe criterii diferite, este de aşteptat să fie mai mare decât cea relevată de statistica acestui studiu. Se întâmplă frecvent ca diferenţele culturale să producă rezultate contradictorii: conform aceleiaşi surse, mediile obţinute de Wichstrøm sau Rudmin (3,40, respectiv 3,30) pe studenţii norvegieni doar cu puţin peste jumătate faţă de cea obţinută de Schuessler pe studenţii americani, deşi înrudirea culturală dintre cele două populaţii este evidentă.

Rezultatele obţinute în urma prezentului studiu ne încurajează să continuăm acest proiect prin cercetări ulterioare. Forma scurtă a scalei Marlowe-Crowne urmează să fie administrată pe un eşantion reprezentativ, demersurile viitoare trebuind să controleze şi unele variabile cum sunt diferenţele regionale sau caracteristicile evaluatorului, în vederea construirii unui etalon definitiv.

5. Bibliografie

1. **Barger, S.D.** (2002) – *The Marlowe-Crowne Affair: Short Forms, Psychometric Structure, and Social Desirability*, Journal of Personality Assessment, 79, 2, p.286-305
2. **Boeree, D.B., Pica, M., Maurer, L.** (1996) – *Social Desirability and the Dissociative Experiences Scale*, The 104th Annual Convention of the American Psychological Association, Toronto.
3. **Burris, J.B., Johnson, T.P., O'Rourke, D.P.**, (2003) – *Validating Self-Reports of Socially Desirable Behaviors*, American Association for Public Opinion Research – Music City, Nashville, http://www.allacademic.com/meta/p116403_index.html
4. **Crowne, D. P., & Marlowe, D.** (1960) – *A New Scale of Social Desirability Independent of Psychopathology*, Journal of Consulting Psychology, 24, pag. 349-354.
5. **Johnson, T.P.** (2002) – *A Validation of the Crowne-Marlowe Social Desirability Scale*, American Association for Public Opinion Research – St.Petersburg, FL, http://www.srl.uic.edu/publist/conference
6. **Mandell, R.** (2008) – *Evaluating Shorter Versions of Marlowe-Crowne Social Desirability Scale*, www1.od.nih.gov/behaviorchange/measures
7. **Ray, J. J.** (1984) – *The Reliability of Short Social Desirability Scales*, The Journal of Social Psychology, 123, pag. 133-134.
8. **Rudmin, F.W.** (1999) – *Norwegian Short-Form of the Marlowe-Crowne Social Desirability Scale*, Scandinavian Journal of Psychology, 40, pag. 229-233.

Au contribuit la realizarea acestui studiu psihologii Dorin Petrescu şi Corneliu-Nicu Dobre, care au ajutat la aplicarea instrumentelor şi a grilelor de corecţie pe subiecţii loturilor de la I.P.J. Argeş, respectiv I.P.J. Brăila.

IMPACTUL STRATEGIC AL PROIECTULUI TINERILOR PROFESIONIŞTI ŞI AL MANAGERILOR PUBLICI

Stănescu Dan Florin*

Rezumat

Proiectul YPS pregăteşte un corp de manageri publici, capabili să sprijine modernizarea administraţiei publice, printr-o nouă viziune stimulată şi dezvoltată în cadrul formării, activităţilor, studiului şi experienţei practice corespunzătoare atât în România, cât şi în Statele Membre al Uniunii Europene.

Obiectivul principal al acestei cercetări a constat în identificarea impactului YPS asupra administraţiei publice din România şi identificarea profilului de personalitate a managerului public. Pentru atingerea acestui obiectiv am realizat o anchetă pe bază de chestionar şi o serie de interviuri cu principalele părţi interesate pentru a afla opiniile lor cu privire la impactul general al managerilor publici asupra administraţiei publice.

Opinia generală a fost că managerii publici au un efect pozitiv asupra administraţiei publice din România, dar cu toate acestea, la aproape 4 ani de la lansarea programului, managerii publici au avut un impact redus la nivelele înalte ale administraţiei.

Schema YPS a demarat în anul 2003 cu scopul de a recruta, pregăti şi plasa corpuri de funcţionari publici tineri care să promoveze rapid. Scopul general a fost sprijinirea reformei administraţiei publice din România prin întărirea capacităţii funcţiei publice, sprijinirea procesului de elaborare de politici şi îndeplinirea cerinţelor impuse de aderarea la UE. Schema Tinerilor Profesionişti doreşte consolidarea şi modernizarea funcţiei publice din România, pregătind un nucleu de manageri publici formaţi din cei mai buni absolvenţi de studii superioare şi profesionişti din România. Pe scurt, scopul YPS este să găsească, pregătească şi păstreze pe cei mai buni candidaţi ce prezintă interes faţa de administraţia publică. Prin urmare, schema are ca obiective principale:

– atragerea celor mai buni absolvenţi de studii superioare din România, noua generaţie de funcţionari publici;

– să ajungă la cei mai buni tineri funcţionari publici din cadrul administraţiei publice.

* Şcoala Naţională de Studii Politice şi Administrative – Facultatea de Comunicare şi Relaţii Publice, Bucureşti

În continuare, trebuie să îi pregătească, să îi păstreze în funcţie prin intermediul beneficiilor acordate şi procedurilor adecvate, şi să uşureze promovarea acestora la nivelul superior ale ierarhiei.

În cadrul acestui program au fost stabilite trei obiective majore:

1. Creşterea capacităţii de management şi elaborare de politici a serviciului public din România, prin accelerarea dezvoltării unor manageri profesionişti deopotrivă competenţi şi apolitici.

2. Maximizarea şanselor de atragere şi retenţie a unor persoane de înalt calibru în serviciul public din România prin intermediul perspectivelor de carieră oferite, inclusiv promovarea rapidă pe criterii de merit.

3. Sprijinirea dezvoltării cadrului legal pentru gestionarea resurselor umane şi instituţionale pentru gestionarea continuă a Programului Tinerilor Profesionişti şi pregătirea instituţiilor din România în vederea asumării progresive a deplinei responsabilităţi faţă de acest Program.

Proiectul YPS pregăteşte un nucleu de lideri ai unei noi generaţii în cadrul funcţiei publice, un corp de manageri profesionişti în administraţia publică, care să fie neutri din punct de vedere politic şi formaţi profesional în spiritul valorilor şi principiilor moderne ale managementului sectorului public în Uniunea Europeană.

Abordarea adoptată în cadrul acestui program constă în a furniza tinerilor profesionişti o combinaţie de:

– instruire în domeniul dezvoltării managementului profesionist, bazată pe metode moderne de instruire întâlnite curent în administraţiile statelor membre ale Uniunii Europene;

– experienţă de activitate sistematică în administraţia publică din România, creată pe baza rotaţiei în majoritatea instituţiilor publice şi legată de cursurile de pregătire teoretică;

– experienţă personală directă în cele 15 vechi state membre ale Uniunii Europene, fie prin perioade de stagiu în administraţia publică, fie în calitate de studenţi ai cursurilor post-universitare în şcoli şi universităţi de prestigiu.

La absolvirea programului ei sunt plasaţi în cadrul administraţiei publice cu statutul de Manager Public: această funcţie este în afara ierarhiei clasice a serviciului public şi are propriul statut juridic.

Astfel, putem afirma că principala realizare a proiectului YPS este crearea unui corp de *manageri publici*, capabili să sprijine modernizarea administraţiei publice, printr-o nouă viziune stimulată şi dezvoltată în cadrul formării, activităţilor, studiului şi experienţei practice corespunzătoare atât în România, cât şi în Statele Membre al Uniunii Europene. Intenţia este, de asemenea, ca prin intermediul unui mecanism de promovare rapidă în carieră, bazată pe merit şi realizări, aceştia să avanseze mai repede spre nivelele

superioare ale administrației publice, putând astfel influența procesul de elaborare și luare a deciziilor.

Managerul public este noul model de funcționar public, un adevărat agent al schimbării, menit să introducă o nouă mentalitate în administrația publică românească. Managerul public reprezintă o categorie aparte de funcționar public care contribuie la asigurarea eficienței și continuității reformei în administrația publică, de la nivelurile strategice la cele operaționale, în cadrul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea.

Rolul managerului public este acela de a sprijini politicile de reformă menite să accelereze modernizarea administrației și serviciilor publice, în vederea armonizării acestora cu standardele Uniunii Europene. Managerul public conduce, coordonează sau asistă coordonarea unor activități care, prin natura lor, necesită o perspectivă generală și un nivel de expertiză, specifice față de cele avute de celelalte categorii de funcționari publici. Pentru îndeplinirea atribuțiilor, managerului public i se asigură o mobilitate sporită în cadrul instituției în care lucrează, activitatea acestuia fiind coordonată de către un înalt funcționar public sau, în cazul în care acesta nu există, funcționarul public de conducere situat pe cel mai înalt nivel din cadrul autorității sau instituției publice respective.

Prin programul de formare, managerii publici sunt pregătiți să lucreze în diferite contexte administrative, la nivel central, teritorial și local. Ei sunt pregătiți să devină specialiști în management, orientați spre rezultate ceea ce implică o largă înțelegere a misiunii, sarcinilor și responsabilităților administrației publice. Ei înțeleg nevoia de îmbunătățire prin învățarea realizată prin feedback și o monitorizare atentă a rezultatelor și printr-o coordonare verticală și orizontală intra- și inter-organizațional. Abilitățile lor de lucru în echipă orientat spre atingerea obiectivelor, de comunicare la nivel intern și extern și de coordonare, le permite să aducă o contribuție semnificativă în toate activitățile derulate de administrația publică.

Primii absolvenți au fost plasați în funcții de manager public în anii 2004–2005. Absolvenții celui de-al doilea ciclu au ocupat posturi de manager public în anul 2007. Ciclul, actualmente în derulare, se va absolvi în martie și noiembrie 2009.

Metodologie

Obiectivul principal al acestei cercetări a constat în identificarea impactului YPS asupra administrației publice din România la toate nivelele, unde acesta poate fi evaluat și înțelegerea circumstanțelor care accentuează sau reduce un anumit nivel al impactului.

Metodologia a constat în realizarea unor serii de interviuri, unele structurate, altele mai puțin formale, cu reprezentanții tuturor părților interesate,

pentru a ne contura o perspectivă cât mai amplă cu putinţă. Oportunitatea de a întâlni un număr mare de oameni ne-a asigurat că vom putea colecta o cantitate suficientă de date astfel încât să avem o imagine de ansamblu.

Totodată, utilizând o abordare descriptivă, am încercat identificarea acelor aspecte precum valorile profesionale şi profilul de personalitate, aspecte care deosebeşte acest tip special de funcţionari de restul funcţionarilor publici.

Pentru obţinerea datelor relevante privind problematica studiată am utilizat următoarele instrumente:

a) Inventarul de personalitate bazat pe modelul celor cinci factori (NEO-PI-R) a fost dezvoltat folosind International Personality Item Pool, o metodă ştiinţifică pentru dezvoltarea măsurătorilor de personalitate şi a altor diferenţe individuale, cuprinde 240 de itemi şi evaluează 5 factori ai personalităţii după modelul „Big Five": Extraversie, Agreabilitate, Conştiinciozitate, Neuroticism şi Deschidere la experienţă. Corelaţiile raportate între NEO-PI-R şi scalele IPIP corespunzătoare ce măsoară trăsături similare sunt prezentate mai jos: Neuroticism .86; Extraversie .79; Deschidere la experienţă .83; Agreabilitate .78; Conştiintiozitate .80; Media .81. Se observă astfel că utilizarea acestui instrument reprezintă o metodă validă şi precisă de evaluare a personalităţii.

O listă a dimensiunilor personalităţii măsurate de inventarul de personalitate este prezentată mai jos:

– Neuroticism – Anxietate, Furie – Ostilitate, Depresie, Timiditate socială, Impulsivitate,Vulnerabilitate la stres;

– Extraversie – Căldură, Spiritul gregar, Asertivitate/afirmare, Activism, Căutare de senzaţii, Stări emoţionale pozitive;

– Deschidere la experienţă - Deschidere către reverie, Deschidere în plan estetic, Deschidere spre sentimente, Deschidere în planul acţiunilor, Deschidere în planul ideilor, Deschidere în planul valorilor;

– Agreabilitate – Încrederea, Verticalitatea, Altruismul, Complianţa, Modestia, Sensibilitatea;

– Conştiinciozitatea – Competenţa, Ordinea, Simţul datoriei, Dorinţa de realizare, Autodisciplina, Deliberarea.

b) Chestionarul valorilor profesionale (WVQ) – bazat pe teoria lui D. Super, potrivit căreia posibilitatea de a performa într-un post specific depinde de compatibilitatea dintre muncă/sarcini şi valorile profesionale personale. Chestionarul structurat pe 60 de itemi este realizat pornind de la 12 valori profesionale fundamentale – stabilitate, independenţă, câştig financiar, influenţă, prestigiu, creativitate, confort, spirit antreprenorial, dezvoltare personală, onestitate, flexibilitate şi relaţionare.

Lotul de subiecţi supuşi investigaţiei a fost format din 108 manageri publici, cu vârsta cuprinsă între 23 şi 32 ani, având un nivel educaţional ridicat

(studii universitare şi post-universitare), 35 subiecţi de gen masculin şi 73 subiecţi de gen feminin.

Abordarea generală a analizei a avut 3 etape:

- Analiza cadrului legal actual şi a altor documente aferente rolului manager public şi YPS;
- Interviuri cu principalele părţi interesate, pentru a afla opiniile lor cu privire la impactul general al managerilor publici asupra Administraţiei Publice din România;
- Prelucrarea statistică a datelor obţinute în urma aplicării instrumentelor de cercetare.

În timpul interviurilor am încurajat interlocutorii să îşi exprime punctele de vedere în mod liber şi am apreciat deopotrivă reacţii şi păreri pozitive şi negative. În timpul etapei de analiză, pentru a asigura o perspectivă consensuală, am luat în considerare doar acele puncte de vedere care au fost exprimate de mai mult de două persoane.

Rezultate

Opinia generală a fost că managerii publici au un efect pozitiv asupra Administraţiei Publice, iar YPS a fost percepută ca o schemă bună. Aceste răspunsuri s-au bazat în mare măsură pe buna impresie făcută de managerii publici asupra personalului de conducere şi colegilor, în special prin calităţile lor personale, cum ar fi:

- Profesionalism;
- Angajament;
- Productivitate;
- Gestionarea timpului.

Cu toate acestea însă, când am solicitat răspunsuri cu privire la impactul asupra nivelului strategic al reformelor, răspunsurile au fost mai puţin entuziaste. În cel mai bun caz acest impact a fost calificat ca fiind:

- Sporadic;
- Indirect;
- Limitat la nivelul instituţional;
- Nici o legătură sesizabilă între YPS şi reforma administraţiei publice la nivel de implementare.

Toate răspunsurile au condus la concluzia că după 4 ani managerii publici au avut un impact redus sau niciun impact la cele mai înalte nivele ale administraţiei. Aceste răspunsuri ne-au stârnit curiozitatea de a afla de ce se întâmplă acest lucru, având în vedere că scopul YPS a fost să aibă un impact tocmai la acest nivel şi să joace un rol important în procesul de reformă. Întrebările pe care le-am adresat au scos la lumină câţiva factori cheie care au avut ca efect prejudicierea impactului strategic al programului.

Astfel, la momentul conceperii YPS, nu a fost realizată o Analiză a Nevoilor de Formare. Programul de formare a fost conceput astfel încât să satisfacă o nevoie percepută pentru primul ciclu de formare. Cu toate acestea însă, acest lucru a însemnat că programele succesive de pregătire pentru Ciclurile 2 şi 3 au continuat să se bazeze pe ipotezele iniţiale şi este posibil să nu mai corespundă nevoilor curente ale reformei administraţiei publice.

Pe de altă parte, rolul UCRAP este de a gestiona programul în numele beneficiarilor şi să se asigure că rezultate sunt obţinute la nivelul de calitate dorit. Pentru ca acest lucru să se întâmple, sunt necesare consultări permanente cu toate părţile interesate şi cu utilizatorii finali în vederea asigurării faptului că YPS evoluează spre atingerea nevoilor în schimbare ale Administraţiei Publice. Nici unul dintre managerii de nivel superior intervievat nu a fost consultat de UCRAP cu privire la nevoile lor specifice.

Un alt aspect identificat a fost acela că Agenţia Naţională a Funcţionarilor Publici este responsabilă de identificarea nevoilor şi locurilor din administraţia publică pentru managerii publici, precum şi de gestionarea managerilor publici odată ce au absolvit YPS. Acest lucru înseamnă că ei trebuie să gestioneze rezultatele programului pentru care aparent nu au nici o responsabilitate. În consecinţă, plasarea managerilor publici în Administraţia Publică devine un răspuns mecanic la tentativa de a găsi instituţii dispuse să accepte managerii publici. Acest răspuns nu ia însă în considerare impactul preconizat al managerilor publici asupra procesului de reformă sau nevoile lor de dezvoltare pe termen lung ca viitori lideri.

Alt factor menţionat de interlocutori a fost diferenţa dintre remuneraţiile funcţionarilor publici de execuţie şi managerii publici. Aceasta a reprezentat o problemă specială mai ales în cazurile în care aceştia realizau aceleaşi sarcini ca şi omologii lor, dar erau mult mai bine remuneraţi. Cauza acestor resentimente a fost reprezentată de lipsa unor posturi corespunzătoare pentru manageri publici în care aceştia să-şi poată să pună în aplicare abilităţile şi cunoştinţele dobândite.

Atunci când au fost numiţi în cadrul ministerelor, managerii publici (consideraţi o resursă suplimentară pentru instituţie) au fost deseori criticaţi pentru lipsa cunoştinţelor despre Instituţie şi despre funcţiile Administraţiei Publice în general. Au existat opinii conform cărora, managerii publici trebuiau să fie mai specializaţi şi mai bine informaţii cu privire la modul în care funcţionează Administraţia Publică.

Totodată, în conformitate cu prevederile legale, managerii publici sunt direcţi subordonaţi funcţionarului public de cel mai înalt rang. Cu toate acestea însă, în practică, mulţi dintre ei nu au o linie directă de comunicare cu acest funcţionar, ci lucrează în cadrul unei direcţii sub coordonarea respectivului director. Unii manageri publici nu s-au simţit confortabil să primească

instrucţiuni de la un director şi nu de la Secretarul General. Similar, unii directori nu au fost foarte încântaţi să aibă în subordine un manager public care poate să câştige chiar mai mult ca el. Tensiunea cauzată de aceste situaţii nu a făcut decât să diminueze eficacitatea managerilor publici.

Pe de altă parte, managerii publici deţin, în general cunoştinţe şi abilităţi în anumite domenii care, de regulă, lipsesc angajaţilor, ca de exemplu: fonduri structurale şi politici publice. Majoritatea sunt angajaţi în domenii cum ar fi elaborarea de politici sau gestionarea proiectelor cu finanţare din fonduri europene, unde sunt percepuţi ca fiind capabili şi eficace de către colegi şi manageri.

Totodată, angajarea unui manager public este privită drept o opţiune fiabilă, astfel că organizaţiile pot beneficia de un angajat bine pregătit. La nivelul conducerii este foarte vizibil faptul că pregătirea YPS este complexă. Majoritatea managerilor publici sunt percepuţi ca fiind pozitivi şi proactivi, dispuşi să îşi împărtăşească experienţa şi cunoştinţele, iar acolo unde managerii au o bună relaţie cu managerii publici şi s-a creat un climat de încredere, cu cât sunt mai mari responsabilităţile asumate, cu atât sunt mai bune şi rezultate obţinute de aceştia.

Analizând în ansamblu informaţiile primite am observat că, în general, accentul s-a pus pe cunoaştere şi înţelegere, mai degrabă decât pe abilităţile de care au nevoie managerii publici. S-a creat impresia că, fiecare manager public în parte, a fost evaluat în funcţie de cine era şi de ce abilităţi şi calităţi deţine, mai degrabă decât prin prisma faptului că ocupa o funcţie de manager public.

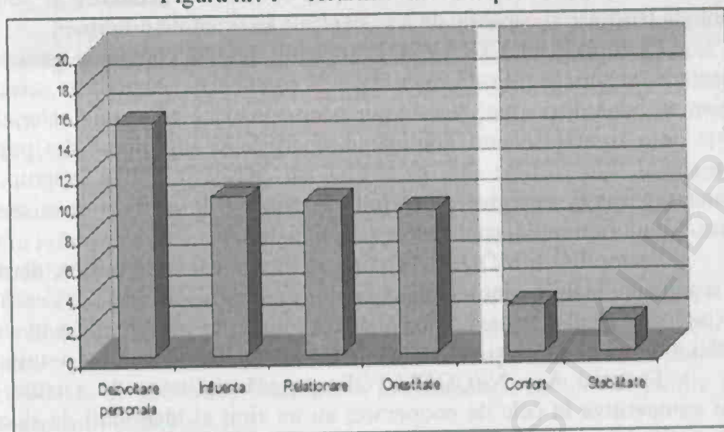
Doar sporadic, personalul de conducere a părut să înţeleagă faptul că este necesară o anumită perioadă de pregătire pentru a deveni manager public. A fost repetat constant faptul că managerii publici nu deţin cunoştinţe specifice, dar interlocutorii nu par să realizeze că asemenea cunoştinţe nu pot fi obţinute prin instruire, ci trebuie furnizate de organizaţie.

Totodată, mentorii intervievaţi au afirmat că activităţile lor s-au limitat la informaţii de bază, cum ar fi explicarea modului de organizare, cine trebuie să semneze documentele, şi alte informaţii similare. Nu am identificat nici o tentativă de implicare a acestora în dezvoltarea rolului lor de sfătuitor sau coach.

Încheiem această analiză afirmând că unul dintre aspectele cheie ale succesului este reprezentat de atitudinea şi abilităţile de management ale personalului de conducere şi de dorinţa lor de a încredinţa managerilor publici responsabilităţi de management.

Continuând analiza în aria cunoaşterii psihologice, în urma aplicării celor două instrumente menţionate s-au obţinut următoarele rezultate: După cum putem observa în figura nr. 1 în ierarhia valorilor profesionale pe primele locuri se situează dezvoltarea personală, urmată de influenţă, relaţionare şi onestitate, iar pe ultimele două locuri se situează confortul şi stabilitatea.

Figura nr. 1 – Ierarhia valorilor profesionale



Cu alte cuvinte, aceste persoane valorizează un mediu profesional în care își pot utiliza abilitățile dobândite și să își pot ridica continuu nivelul de instruire. Sunt persoane care găsesc satisfacție în a învăța lucruri noi, în a fi permanent la curent cu ultimele cercetări în domeniul în care își desfășoară activitatea. Sunt atrase de o muncă în care pot planifica și organiza activitatea unui colectiv, să direcționeze comportamentul celorlalți spre un scop dorit și să dețină controlul asupra situației. Li se potrivește o poziție de lider, aflat la un virtual pupitru de comandă, de unde să ia decizii, să dispună și să hotărască asupra altora. Valorizează lucrul în echipă, cooperarea cu ceilalți în vederea atingerii unor obiective comune. Se simt bine într-un mediu social dens, cu numeroase interacțiuni în care colaborarea joacă un rol dominant. Nu pun mare preț pe siguranța locului de muncă și nu evită schimbările, fie ele unele majore. Nu valorizează o activitate previzibilă sau rutinieră.

În ceea ce privește profilul de personalitate, în urma prelucrării datelor obținute de la cei 108 subiecți chestionați am putut elabora un profil (figura nr. 2) care prezintă în principal următoarele caracteristici: scoruri scăzute la factorul N – Neuroticism, scoruri ridicate la factorul E – Extraversie, scoruri medii la factorul O – Deschidere la experiență, scoruri medii la factorul A – Agreabilitate, respectiv scoruri ridicate la factorul C – Conștiinciozitate.

Pe scurt, profilul scorurilor creionează următorul portret:

– Factorul N – CEREBRAL/RAȚIONAL: rezistenți la factori stresanți și perturbatori; stabili emoțional, se relaționează cu ceilalți sau cu situațiile care apar, într-un mod calm, relaxat, sigur, constant și rațional. Sunt persoane calme și detensionate, adaptabile și rareori furioase. Nu se caracterizează în mod necesar printr-o atitudine impunătoare sau prin dezinvoltură în societate. Ele

sunt doar mai puţin perturbate de situaţiile sociale stânjenitoare şi sunt mai tolerante la frustrare şi capabile de a se controla în situaţiile dificile.

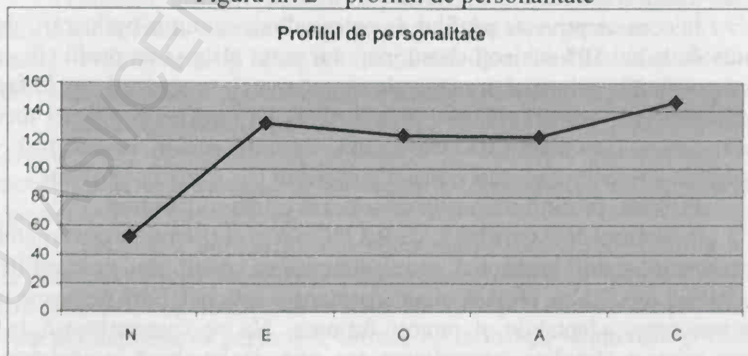
– Factorul E – EXTRAVERT: sociabili, preferă compania oamenilor şi o stimulare senzorială ridicată manifestând: comunicare, entuziasm, afecţiune, optimism şi bună dispoziţie. Aceste persoane apreciază compania celorlalţi, au tendinţa de a se arăta uneori dominante, energice şi ambiţioase din punct de vedere social. Ele vorbesc fără ezitare şi iau adesea iniţiativa în grup. Sunt persoane viguroase, energice şi resimt necesitatea de a fi în mod constant ocupate. Au un ritm rapid, sunt vesele şi optimiste.

– Factorul O – MODERAT: tind să aleagă calea de mijloc; dacă li se oferă argumente viabile sunt tentaţi să exploreze noi metode şi să se deschidă la noi experienţe. Sunt persoane care afişează voinţa de a se implica în diferite activităţi, preferă noutatea şi varietatea în defavoarea familiarului şi a rutinei.

– Factorul A – NEGOCIATOR: posedă abilitatea de a trece de la situaţii competitive la cele de cooperare; au un simţ al identităţii de sine bine definit, nefiind excesiv de dependenţi sau de independenţi; lucrează bine atât în echipă, cât şi singuri. Se consideră oameni realişti care iau decizii raţionale, au o imagine bună despre sine şi uneori pot fi chiar percepute ca arogante sau pretenţioase.

– Factorul C – MOTIVAT/PERSISTENT: se focalizează pe scopuri într-o manieră disciplinată şi organizată; sunt acele persoane în care se poate avea încredere; doresc să se realizeze prin muncă intensă; uneori pot fi percepuţi ca fiind dependenţi de muncă, meticuloşi şi încăpăţânaţi. Sunt persoane care se simt bine pregătite pentru înfruntarea vieţii, sunt bine organizate, ordonate şi îngrijite, ţin cont de propriile principii etice, au aspiraţii înalte şi muncesc mult pentru a-şi atinge scopul. Ele sunt foarte pragmatice şi reflexive şi ştiu încotro se îndreaptă, dispun de capacitatea de a se automotiva pentru a conduce bine ceea ce au de făcut.

Figura nr. 2 – profilul de personalitate



Concluzii

Programul YPS a avut ca obiectiv recrutarea şi pregătirea a peste 300 de manageri publici în trei cicluri. Formarea acestui corp, împreună cu alte iniţiative, a urmărit să îmbunătăţească şi capacitatea serviciului public de a elabora noi strategii şi de a implementa iniţiativele specifice reformelor din sectorul public.

Concluzia generală a acestui studiu a fost că singurul factor determinant care este şi cauza lipsei impactului strategic al managerilor publici asupra reformei administraţiei publice este ritmul lent al programului de reformă a administraţiei publice.

Deşi frecvent criticată, considerată un implant forţat în cadrul sistemului administraţiei publice, categoria managerilor publici începe, nu fără obstacole şi dificultăţi, să-şi dovedească utilitatea prin rezultatele obţinute, prin flexibilitatea şi abordarea integrată a problematicii sectorului public de către reprezentanţii acesteia.

Orice sistem, şi în special cel administrativ, construit pe principii birocratice, este reticent la schimbare, dar managerii publici au început treptat să se integreze în societatea românească, nu atât prin impunerea prin intermediul unui cadru normativ, cât mai ales ca rezultat al modului în care au lucrat împreună, ca un grup solidar, pentru a demonstra valoarea pe care o reprezintă.

Această categorie specială de funcţionari publici, managerii publici, beneficiară a unor oportunităţi de salarizare şi de promovare speciale, a început să demonstreze că merită încrederea cu care a fost învestită de administraţia din România. A dovedit că se poate adapta, poate gândi şi crea la nivelul standardelor şi valorilor unei societăţi eficiente, moderne, debirocratizate.

Bibliografie

1. Costa, P.T., Jr. & McCrae, R.R. (1992). *Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory*. Psychological Assessment, *4*, 5-13.
2. *Independent Assessment of PHARE projects RO-0106.03 and 2003/05-551.03.01. (2008)*, Component 2, in the public administration sector of Romania, Bucharest
3. Kulcsar, T. (1978). *Factorii psihologici ai reuşitei şcolare*, Bucureşti, Editura Didactică şi Pedagogică
4. LRDP KANTOR/CyclePlan. (2008). *Interim Evaluation of the European Union Pre-Accession Instrument Phare*, No. R/RO/PAD/0705, Bucharest
5. Lucking, R. (2008). *Romanian Public Administration, Public Managers and the Young Professionals' Scheme – A Future Strategy*, Bucharest
6. Maguire, M., Dunne, C. (2004). *SIGMA – Support for Improvement in Governance and Management, A joint initiative of the OECD and the European Union, Romania*

7. Mamali, M. (1977). *Rolul factorilor de personalitate în eficienţa muncii în industria electronică*, Bucureşti, Editura Academiei
8. McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (1996). *Toward a new generation of personality theories: Theoretical contexts for the five-factor model.* In J. S. Wiggins (Ed.), *The five-factor model of personality: Theoretical perspectives* (pp. 51-87). New York: Guilford.
9. McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (1997). Personality *trait structure as a human universal.* American Psychologist, 52, 509-516.
10. *Mid-Term Evaluation Report on Creating a Corps of Professional Managers within the Civil Service. The Young Professionals Scheme (PHARE RO 01.06.03)*, Bucharest
11. Minulescu, M. (1996). *Chestionarele de personalitate în evaluarea psihologică*, Bucureşti, Garell Publishing House
12. Monitorul Oficial al României, Partea I, Nr. 484 din 30 iunie 2008, Ordonanţa de urgenţă nr. 92/2008 privind statutul funcţionarului public devenit manager public
13. Niţă, R. (2008). *Adapting the Young Professionals Scheme to the needs of the civil service reform*, RO – 2005/017-553.01.03.02, Report on Public Managers' Job Definition, Bucharest
14. SIGMA. (2006). Support for Improvement in Governance and Management, A joint initiative of the OECD and the European Union, Evaluation Report on The Young Professionals Scheme for the EC Delegation, Bucharest, Romania, Paris
15. Stănescu, D. (2008). *Adapting the Young Professionals Scheme to the needs of the civil service reform*, RO – 2005/017-553.01.03.02, Performance appraisal of Public Managers within the new legal context, Bucharest
16. Thompson, J., Farla, T. (2008). YPS 3 Selection methodology, Bucharest

O RADIOGRAFIE A STRESULUI POLIȚIȘTILOR ȘI A COMPETENȚEI PROFESIONALE ÎN CONTEXTUL SCHIMBĂRII

Schiffbeck Mihaela*

Obiectul lucrării de față îl constituie studiul stresului la nivel comportamental, mintal și emoțional prezent la un număr de 50 polițiști de ordine publică din cadrul unei secții noi de poliție din cadrul IPJ Timiș, ponderea strategiilor de coping (copingul centrat pe problemă, copingul centrat pe emoție) și competența profesională a acestora. Astfel, studiul reliefează că stresul la nivel comportamental înregistrează valori mai crescute (sub aspectul frecvențe /gravității) la fumat, oboseală, izolarea de ceilalți, consumul de alcool și valori foarte scăzute la absențe nemotivate, comentarea ordinelor primite. Semne și simptome ale stresului la nivel mintal sau emoțional sunt percepute „ în mică măsură" la mai mult de jumătate dintre polițiștii evaluați. Copingul centrat pe emoție este întâlnit la majoritatea dintre polițiștii evaluați, ceea ce conduce la necesitatea asistenței profilactice în sensul dobândirii unor strategii active de adaptare la stres. În planul competenței profesionale 66% dintre polițiștii evaluați au rezultate peste medie, la 72% dintre ei, șeful le-ar mări retribuția, iar jumătate dintre ei ar putea presta o muncă mai complexă sau cu mai multă răspundere.

I. Argument: Elemente de noutate intervenite în același timp în viața profesională a unor polițiști (ex. colectivul de muncă, șefii, locația, pentru unii începutul de carieră sau transferul pe o altă linie de muncă) pot constitui în egală măsură atât factori de stres, cât și motive de coeziune în grup și mobilizare în muncă. De asemenea, s-a avut în vedere faptul că rezultatele studiului pot face, în viitor, obiectul unor analize comparative longitudinale sau transversale.

II. Concepte cheie

1. Stresul se reflectă în tot ceea ce viața dă mai bun sau mai rău. Deși stresul nu poate fi evitat într-o viață de om, se poate învăța foarte mult despre cum să reduci efectele sale dăunătoare la minim. Stresul este un fenomen natural, care cere schimbarea. Dacă este minimalizat poate fi dăunător. Există trei surse de stres: personal, de mediu și organizațional/social și patru tipuri de stres: hiperstres, hipostres, eustres și distres. Datorită tipului special de muncă,

---

* Psiholog, Inspectoratul de Poliție al Județului Timiș

un polițist experimentează toate cele patru tipuri de stres și în special hiperstresul (Whisenand și Ferguson,1989).

2. Conceptul de *coping* a fost elaborat de Lazarus și Launtier în 1978, acesta desemnând un ansamblu de mecanisme și conduite pe care individul le interpune între el și evenimentul perceput ca amenințător, pentru a stăpâni, a ține sub control, pentru a tolera sau diminua impactul acestuia asupra stării sale de confort fizic și psihic.

3. Coping centrat pe problemă – presupune acțiuni orientate direct spre rezolvarea, redefinirea sau minimalizarea situației stresante. Este o strategie activă , utilizată în cazul situațiilor potențial reversibile. Persoana face o evaluare în plan mintal a unor posibilități avute la îndemână, evocând eventuale succese avute în aceleași situații, contează pe suportul social, solicitând informații și căutând mijloace, iar în cele din urmă elaborează un plan de acțiune.

4. Coping centrat pe emoție – are ca obiectiv reducerea tensiunii emoționale, fără a schimba situația. Este o strategie pasivă, evitând confruntarea cu gravitatea situației, subiectul încercând să abandoneze tentativele de rezolvare a problemei, adoptând unele strategii constând în negare, evitare, resemnare, fatalism, agresivitate.

(M. Turc, 2006).

5. Semne și simptome ale stresului la nivel comportamental: fumează mult, obosește repede în timpul activităților, se izolează de ceilalți, se agită mult, este prea preocupat încât nu se poate relaxa, manifestă o scădere a ritmului de lucru, absentează nemotivat, dorește să fie cu alte persoane decât cele din grupul său, consumă prea mult alcool, comentează ordinele primite.

6. *Semne și simptome ale stresului la nivel mintal:* îi învinovățește pe ceilalți de problemele sale, repetă aceleași greșeli, este indecis, se concentrează greu, este perturbat ușor de ceea ce se petrece în jur, pare confuz în gândire, ia decizii pripite, uită lucruri importante, are gânduri negative persistente, face greșeli nejustificate.

7. *Semne și simptome ale stresului la nivel emoțional:* se supără ușor, motivația sa pare să se fi diminuat, face glume când nu este cazul, încrederea sa în ceilalți este scăzută, este lipsit de entuziasm, se simte nemulțumit, pare a fi mereu în tensiune, își face griji din orice, se simte ușor jignit, încrederea în propria persoană este scăzută. (*Chestionarul de evaluare a comportamentului subalternului).*

III. Obiective

1. Evidențierea semnelor și simptomelor de la nivelul stresului comportamental, de la nivelul stresului mintal și de la nivelul stresului emoțional al polițiștilor în contextul schimbării.

2. Cunoașterea modului de adaptare la stres pe baza răspunsurilor polițiștilor la scala L.F. (Lazarus-Folkman)

3. Evaluarea competenței profesionale a polițiștilor.

4. Propunerea unor strategii active de coping care pot fi incluse în cadrul unui program de asistență profilactică.

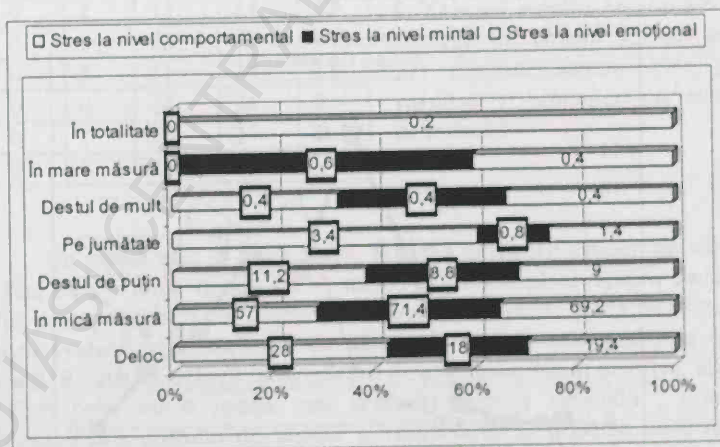
IV. Procedura de lucru: Au fost date spre completare şefului nemijlocit al unei secţii de poliţie reînfiinţată, *chestionarul de evaluare a comportamentului subalternului, chestionarul de evaluare a competenţei profesionale* şi au fost utilizate datele obţinute în urma aplicării *scalei de evaluare a strategiilor de adaptare la stres elaborată de către Lazarus şi Folkman.* Poliţiştii evaluaţi, în număr de 50, sunt agenţi de ordine publică (7 femei, 43 bărbaţi), transferaţi de la alte subunităţi de poliţie sau nou angajaţi.

V. Rezultatele privind stresul, copingul şi competenţa profesională

Tabel 1. – Numărul poliţiştilor în funcţie de tipul de stres şi nivelul atins de acesta rezultat în urma aplicării „Chestionarului de evaluare a comportamentului subalternului".

Tipul de stres/ Nivel stresului	Deloc	În mică măsură	Destul de puţin	Pe jumătate	Destul de mult	În mare măsură	În totalitate
Stres la nivel comportamental	140	285	56	17	2	0	0
Stres la nivel mintal	90	357	44	4	2	3	0
Stres la nivel emoţional	97	346	45	7	2	2	1

Grafic 1. Distribuţia grafică a nivelului de stres comportamental, mintal şi emoţional perceput de şeful nemijlocit la poliţiştii evaluaţi.



Prezenţa semnelor şi simptomelor de stres la nivel comportamental este mai puţin frecventă decât cele de la nivel mintal şi emoţional, în schimb stresul

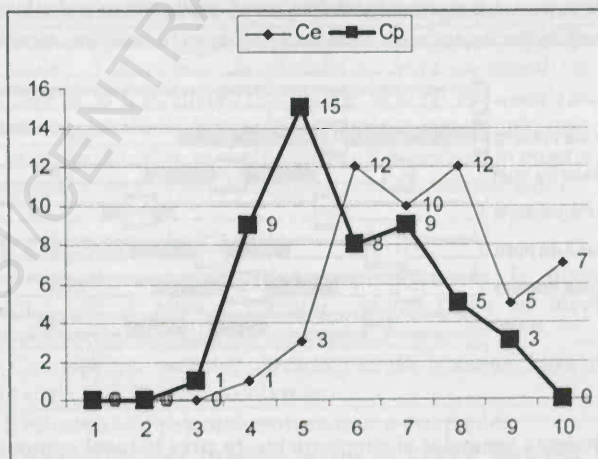
la nivel comportamental înregistrează valori mai mari sub aspectul gravității (pe jumătate, destul de mult, în mare măsură, în totalitate). De exemplu, 76% dintre polițiștii evaluați fumează, iar jumătate dintre aceștia fumează mult. Semne și simptome de stres la nivel comportamental percepute la polițiști *în mai mare măsură* sunt: *oboseala, izolarea de ceilalți, agitația, scăderea ritmului de lucru, consumul de alcool*, iar *în mică măsură sau deloc*: absențe nemotivate, comentarea ordinelor primite. Dintre semnele și simptomele de stres la nivel mintal sunt percepute *în mai mare măsură*: deciziile pripite, învinovățirea celorlalți pentru problemele sale, repetarea acelorași greșeli și *în mai mică măsură*: are gânduri negative persistente, pare confuz în gândire, este indecis, se concentrează greu sau uită lucruri importante.

La nivel emoțional sunt întâlnite *în măsură mai mare* următoarele semne și simptome: se supără ușor, face glume când nu este cazul, se simte nemulțumit, se simte ușor jignit, iar *în mai mică măsură*: pare a fi mereu în tensiune, încrederea în propria persoană este scăzută, își face griji din orice, motivația sa pare să se fi diminuat.

Tabel 2. – Nr. subiecți raportat la nota standard obținută la scala L.F.

NS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ce	0	0	0	1	3	12	10	12	5	7
Cp	0	0	1	9	15	8	9	5	3	0

Grafic 2. Distribuția grafică a polițiștilor în funcție de copingul centrat pe emoție și copingul centrat pe problemă.



În graficul de mai sus se observă o dispunere asimetrică a celor două tipuri de coping , cu precizarea că *aproximativ 90% dintre polițiștii evaluați prezintă un coping centrat pe emoție deasupra notei standard medii, în timp ce 80% dintre aceștia prezintă un coping centrat pe problemă la nivelul mediu și deasupra al notelor standard obținute.*

Competența profesională a polițiștilor evaluați de către șeful nemijlocit al acestora

Tabel 3.-**Comparat cu ceilalți membri ai grupului său de muncă, cât de bine** *1. respectă regulile de desfășurare a muncii? 2. acceptă indicațiile șefului? 3. respectă și urmează reguli și proceduri standardizate de muncă? 4. Este conștient de responsabilitatea postului său de muncă? 5. Se adaptează la schimbări în procedeele sau metodele de muncă? 6. Respectă autoritatea șefului? 7. Își coordonează activitatea cu cea a colegilor din grupul său de muncă? 8. Se înțelege cu șeful direct? 9. Execută sarcini repetitive? 10. Se înțelege cu colegii săi de muncă? 11. Execută sarcini care pretind varietate și schimbări ale metodelor de muncă?*

Nr. crt.	Mult mai puțin	Mai puțin decât ceilalți	La fel ca și ceilalți	Mai bine decât ceilalți	Mult mai bine
1.	0	2	19	21	8
2.	0	1	16	19	**14**
3.	0	1	22	**27**	0
4.	0	0	21	**27**	2
5.	0	2	22	22	4
6.	0	1	13	24	**12**
7.	0	1	23	22	4
8.	0	3	11	23	**13**
9.	0	0	24	21	5
10.	0	1	20	**27**	2
11.	0	0	25	23	2

Un aspect care se evidențiază, în urma analizării datelor din tabelul de mai sus, este o bună relație șef – subaltern în sensul *acceptării indicațiilor șefului, al respectării autorității și al înțelegerii cu acesta,* peste jumătate dintre polițiștii evaluați situându-se la un nivel mai bun și mult mai bun decât al celorlalți. Relația cu colegii înregistrează de asemenea valori pozitive, un singur caz fiind cotat cu o relație mai scăzută decât a celorlalți , precum și responsabilitatea postului de muncă și respectarea și urmarea unor reguli și proceduri standardizate de muncă sunt aspecte care caracterizează majoritatea polițiștilor.

Dacă prima parte a chestionarului vizează aspecte pozitive, dorite în viaţa profesională a poliţiştilor evaluaţi, în tabelul de mai jos sunt surprinse aspecte negative întâlnite la poliţiştii evaluaţi prezente în mai mare sau mai mică măsură. Astfel, sunt mai frecvent întâlnite comportamente de genul: *devine supărat şi indispus, necesită intervenţii disciplinare, pare că oboseşte repede, pare preocupat, îngrijorat de ceva.* Mult mai rar (sau deloc) sunt întâlnite următoarele aspecte: sare de la o idee la alta în timpul discuţiilor, absentează de la lucru, se poartă ca şi cum nu ar auzi ce i se spune.

Tabel 4. – **Comparat cu ceilalţi membri ai grupului său de muncă, cât de des**: *1. întârzie la muncă? 2. devine irascibil? 3. devine supărat şi indispus? 4. necesită intervenţii disciplinare? 5. absentează de la lucru? 6. pare preocupat, îngrijorat de ceva? 7. se plânge de dureri fizice, de boală? 8. răspunde obraznic? 9. pare că oboseşte repede? 10. Se poartă ca şi cum nu ar auzi ce i se spune? 11. sare de la o idee la alta în timpul discuţiilor?*

Nr. crt.	Mult mai rar	Mai rar	La fel ca şi ceilalţi	Mai des	Mult mai des
1.	44	4	1	0	1
2.	43	4	3	0	0
3.	37	9	3	1	0
4.	40	10	0	0	0
5.	49	1	0	0	0
6.	41	7	1	1	0
7.	45	5	0	0	0
8.	47	3	0	0	0
9.	41	9	0	0	0
10.	48	2	0	0	0
11.	50	0	0	0	0

Tabel 5. – **Comparat cu ceilalţi membri ai grupului său de muncă**:*1. cât de bună este calitatea muncii lui? 2. Cât de bună este cantitatea muncii lui?*

Nr. crt.	Mult mai proastă	Mai proastă decât a celorlalţi	La fel ca şi a celorlalţi	Mai bună decât a celorlalţi	Mult mai bună
1.	0	6	21	19	4
2.	0	9	20	18	3

Referitor la calitatea şi cantitatea muncii, rezultatele sunt sensibil apropiate, 40% dintre poliţiştii evaluaţi înregistrând performanţe apropiate şi aproximativ acelaşi procent fiind înregistrat la cei cu performanţe mai bune şi mult mai bune; 12% dintre poliţiştii evaluaţi prestează o muncă mai proastă calitativ decât a celorlalţi, iar 18% mai proastă din punct de vedere cantitativ.

Nr. crt.	Da	Nu
1.	36	14
2.	25	25
3.	26	24

***Tabel 6.* – Dacă ar trebui să decideţi**: *1. i-aţi mări retribuţia? 2. l-aţi transfera la un post de muncă mai complex? 3. l-aţi promova într-un post cu mai multă răspundere?*

***Tabel 7.* – Având în vedere competenţa generală, eficienţa cu care îşi îndeplineşte sarcinile, cantitatea şi calitatea muncii depuse, relaţiile cu colegii şi cu superiorii, inteligenţa, interesul, responsabilitatea de care dă dovadă, plasarea poliţiştilor evaluaţi într-una din poziţiile următoare, comparativ cu cei ce îndeplinesc aceeaşi muncă cu el**: *1. între primii 25%; 2. în jumătatea de sus, dar nu printre primii 25%; 3. în jumătatea de jos, dar nu printre ultimii 25%; 4. între ultimii 25%.*

Între primii 25%	În jumătatea de sus, dar nu printre primii 25%	În jumătatea de jos, dar nu printre primii 25%	Între ultimii 25%
16	17	14	3

La un procent de 72% dintre poliţiştii evaluaţi şeful le-ar mări retribuţia, 32% fiind situaţi printre primii 25% ca nivel de competenţă profesională , iar 34% dintre aceştia se situează în jumătatea de sus dar nu printre primii 25% , având în vedere dimensiunile la care se face referire mai sus. Aproximativ 1/3 dintre poliţişti se situează în jumătatea de jos a axei valorice privind competenţa profesională, un procent foarte mic, respectiv 6% dintre poliţişti fiind percepuţi între ultimii 25%. Aproximativ jumătate dintre poliţiştii evaluaţi sunt apreciaţi ca fiind capabili de o muncă mai complexă sau cu mai multă răspundere.

VI. Strategii de coping

Paul M. Whisenand –profesor la Universitatea Long Beach din California şi Fred Ferguson – fost şef al Poliţiei Salinas, California (1989) descriu în cartea lor „The Managing of Police Organizations", următoarele strategii de adaptare la stres:

1. Cultivarea relaţiilor de suport: construieşte structuri de suport în familia ta, care includ ore fixe, ritualuri de familie şi un mediu ambiant plăcut pentru recuperare. Construieşte structuri de suport pentru ca să poţi face faţă disconfortului, muncii, nevoilor personale şi plăcerii;

– „nici o persoană nu este o insulă" – fiecare persoană are nevoie de alte persoane, în special de persoane care îi pot oferi sprijin atunci când este deprimată, anxioasă, nefericită, supărată sau pur şi simplu stresată;

– în stabilirea unei relaţii de suport trebuie să-ţi aminteşti două lucruri: *o relaţie de suport necesită cultivare* – dacă nu se întâmplă aşa, s-ar putea rupe uşor; asigură-te că relaţia este reciprocă, ceea ce presupune *a da şi a primi*;

– a spune întotdeauna „pot să fac faţă singur" ori „dacă rezolv această problemă singur, asta mă va face mai puternic" poate fi periculos, poate genera o viitoare boală;

– numai prin relaţii de suport sănătoase, pozitive se câştigă sănătate emoţională şi sensul de EU.

2. Disciplina mentală – presupune a învăţa să reduci complexitatea şi numărul de sarcini cu care te confrunţi, ceea ce duce la reducerea stresului; poţi lupta mai eficient dacă tratezi problemele una câte una, stabilind un sistem de priorităţi;

– reducerea presiunii timpului, detaşarea de problemă pentru a-ţi putea face un plan de atac;

– exerciţii de concentrare mentală sunt foarte utile în a reduce stresul mintal. Metode variate de meditaţie au fost dezvoltate pentru a ajuta oamenii să se detensioneze, prin a-şi concentra mintea către gânduri neutre (ex. mantra, un număr) sau exerciţiile de respiraţie profundă. Meditaţia îţi poate permite să îndepărtezi poverile mentale de mai multe ori pe zi, să-ţi odihneşti mintea pentru câteva minute şi apoi să-ţi reiei activitatea cu mai multă energie mentală. S-a dovedit că persoanele care practică concentrarea mentală sau meditaţia răspund mai bine la stres şi că aceştia îşi revin / se recuperează mai repede din efectele stresului decât non-meditatorii.

3. Găsirea unui loc sigur şi plăcut. Fiecare dintre noi avem nevoie de o zonă de confort care ne face să ne simţim bine, în siguranţă şi să ne simţim într-adevăr trăirile. „Un loc sigur şi fericit" (save happy place-SHP) ar putea fi o cameră anume, un râu unde se pescuieşte,un club de sport, o cărare de munte, orice fel de carte, orice loc. În acele SHP-uri pot apărea momente de reînnoire proprie, relaxare, introspecţie şi linişte.

4. A face deosebiri – dezvoltarea capacităţilor de a „citi" semnele distresului, furiei şi depresiei în tine însuţi şi în ceilalţi;

– dezvoltarea capacităţii de a asculta: majoritatea oamenilor sunt preocupaţi să facă sau să rezolve ceva, uitând cât de folositoare poate fi capacitatea de a se concentra pentru a asculta;

– în cazul situaţiilor care presupun schimbarea nu sunt suficiente pregătirile din etapa premergătoare, schimbarea în sine fiind o cauză a stresului; trebuie să existe şi o grijă ulterioară care presupune înţelegerea procesului în care sunt angrenaţi indivizii şi grupul după schimbări semnificative; acest lucru

nu solicită atât muncă multă, cât mai ales inteligenţă din partea celor care se găsesc în astfel de situaţii;

– „a pune problemele în cuvinte" – cuvintele sunt structuri în ele însele. Câteodată problemele necesită a fi scrise în special când încerci să construieşti structuri de suport cum sunt planul de muncă, planificarea bugetului familiei etc. Problemele care sunt deosebit de greu de rezolvat şi care trenează timp de săptămâni sau chiar ani, s-ar putea rezolva în mod surprinzător odată ce au fost transpuse în cuvinte.

5. Cei trei "R"(*engl.* reading, relaxation, recreation)

Pasul 1: a citi pentru plăcere şi distracţie;
Pasul 2: relaxarea este un control voluntar al stresului;
Pasul 3: recrearea ca revitalizare şi uşurare.

6. Egoismul altruist

- Hans Selye a adoptat expresia, articulată pe filozofie şi a avansat practica „egoismului altruist" , care la bază are concentrarea pe propria persoană, dar într-un cadru de referinţă mai larg. Selye a vrut să arate că acest egoism se dezvoltă pentru a fi necesar celorlalţi. „ A smulge" suportul şi bunăstarea din partea celorlalţi este formula de bază a egoismului altruist. *O persoană creşte şi se dezvoltă în interdependenţă cu celelalte, primeşte şi oferă la rândul său. Dacă un individ nu este el însuşi împlinit, realizat, nu se simte confortabil cu el nu are ce oferi (n.a.)*;
- „Câştigă-ţi prietenia vecinului" – acest motto diferit de prietenia la comandă, se vrea compatibil mai degrabă cu structura naturală umană şi deşi este bazată pe egoismul altruist cu greu poate fi atacată ca fiind neetică. Cine ar putea blama o persoană care vrea să-şi asigure propria fericire şi bunăstare acumulând comoara care se cheamă bunăvoinţa altora şi care se revarsă asupra sa?

Oamenii sunt fiinţe sociale. Evită să rămâi singur în mijlocul societăţii supraaglomerate care te înconjură. Ai încredere în oameni, în ciuda neîncrederilor aparente, sau nu vei avea prieteni, nu vei avea suport. Dacă ţi-ai câştigat dragostea vecinului nu vei fi niciodată singur. *Fiecare persoană şi fiecare eveniment din viaţa ta sunt acolo şi au loc pentru că tu ai ales şi le-ai desemnat să fie acolo. Ce alegi să se întâmple cu acestea depinde de tine.*

VII. Concluzii

Stresul, sub toate formele sale de manifestare: la nivel comportamental, mintal sau emoţional este perceput la poliţiştii evaluaţi, în mare parte la nivele scăzute. O atenţie mai mare este necesară în privinţa modalităţilor de adaptare la stres, deoarece studiul indică un procentaj mai mare al copingului centrat pe

emoţie. Prezenţa unor semne şi simptome ale stresului cum sunt fumatul, oboseala, izolarea de ceilalţi sau consumul de alcool, chiar dacă nu ating cote ridicate, influenţează negativ viaţa profesională şi personală a poliţiştilor şi de aceea se recomandă asistenţa profilactică ca mijloc de conştientizare şi remodelare a strategiilor adaptative. Competenţa profesională a poliţiştilor evaluaţi este apreciată pozitiv, 1/3 dintre aceştia fiind în situaţia de a face eforturi pentru creşterea performanţelor profesionale.

Bibliografie

1. Andreescu, A., Liţă, Ş. (2006). *Managementul stresului profesional* – ghid pentru personalul din domeniul ordinii şi siguranţei publice, Editura Ministerului Administraţiei şi Internelor, Bucureşti.
2. Whisenand, P.M., Ferguson, F. (1989). *The Managing of Police Organizations* , Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 07632.
3. *Chestionarul de evaluare a comportamentului subalternului, Chestionarul de evaluare a competenţei profesionale – Centrul de Psihosociologie al M.A.I,. Bucureşti.*
4. *Scala strategiilor de adaptare la stres Lazarus – Folkman.*

DEMERSURI DE INVESTIGARE A COMPORTAMENTULUI DEFICITAR LA VOLAN LA ŞOFERI DIN CADRUL M.A.I.

Popa Daniela*
Cupşan-Cătălin Lyana-Laura**
Masterand Andreea Goliţă***
Conf. univ.dr. Ticu Constantin****
Predescu Marius*****

Cercetarea îşi propune să investigheze relaţiile complexe care există între determinanţi de natură psihologică şi comportamentul la volan. Am recurs la o abordare metodologică bazată pe regresie statistică, dar şi pe studierea cauzalităţilor care subîntind dinamica comportamentului deficitar în timpul actului rutier. Ne propunem să conturăm concluzii referitoare la predictori semnificativi de natură psihologică, din sfera toleranţei la incertitudine, atitudinii faţă de comportamentul deficitar la volan sau percepţia stresului în condiţii de supra sau subsolicitare, dar şi de altă natură, precum vârsta conducătorului auto sau vechimea permisului de conducere. De asemenea, urmărim să decupăm din plaja variabilelor analizate, cauze care ar putea facilita alunecarea într-un astfel de comportament. Cercetarea s-a realizat pe un eşantion selectat din populaţia armelor MAI de la nivelul judeţului Iaşi, fiind vizaţi angajaţii care conduc autovehicule de serviciu.

I. Aspecte teoretice

Conform statisticilor OMS, în fiecare an, în Uniunea Europeană accidentele rutiere sunt responsabile de mai mult de 50.000 de decese şi peste 150.000 de persoane invalide, iar pierderile economice provocate de accidentele rutiere reprezintă 1-3% din PIB-ul fiecărei ţări. Şi în România se înregistrează un fenomen de creştere a numărului accidentelor rutiere, în condiţiile dublării

* Facultatea de Psihologie şi Ştiinţe ale Educaţiei, Univ. „Al.I. Cuza", Iaşi
** Unitatea Specială de Aviaţie, Iaşi
*** Inspectoratul Poliţiei de frontieră, Iaşi
**** masterand, Facultatea de Psihologie şi Ştiinţe ale Educaţiei, Univ. „Al.I. Cuza", Iaşi
***** Centrul de Psihosociologie al MAI

parcului de autovehicule, care însumează în prezent peste 5 milioane de autovehicule. Numărul accidentelor rutiere se înscrie pe un trend ascendent şi în cazul angajaţilor M.A.I., iar preocuparea pentru studiul predictorilor psihologici ai comportamentului deficitar la volan constituie o prioritate în activitatea curentă a celor interesaţi de acest domeniu.

Abordarea psihologică a circulaţiei rutiere îşi are începuturile în anii 1912 – 1919, fiind legată de experimentele realizate de Munstergerg, Moede şi Piorkowski, care au studiat timpul de reacţie şi emotivitatea la conducătorii auto din armată. În anii următori, pornindu-se de la relaţia personalitate – adaptare la mediu s-a încercat conturarea unei tipologii a conducătorului auto, pentru ca în al doilea război mondial evenimentele rutiere să se explice prin aspecte ce ţin de biografia subiecţilor (Tillmann şi Hobbe, 1949 *apud* Hohn, 2002, pp. iii-iv). Problematica siguranţei în sectorul rutier a fost luată în considerare după 1950 prin studiile lui Borneman (relaţia oboseală-evenimente rutiere), ale lui Maier (respectarea normelor rutiere în funcţie de vârstă), ori ale lui Mittenecker (modul în care conducerea autovehiculului e influenţată de stereotipurile negative din comportament) – *idem.*

În contextul problematicii complexe a evaluării personalităţii, al distincţiilor între trăsături de personalitate şi constelaţii atitudinale, între stabilitate şi schimbare în personalitatea individuală, între aspectele teoretice şi cele aplicative, se plasează şi cercetarea noastră. Ea vizează surprinderea atât a elementelor de stabilitate, dependente de istoria dezvoltării psihologice individuale primare (trăsături de personalitate), cât şi a elementelor de schimbare, fluctuante, cele dependente mai ales de contextele sociale şi situaţionale în care evoluează individul, într-un anumit interval de timp (componenta atitudinală) şi modul în care acestea se pot constitui ca predictori ai comportamentului deficitar la volan.

1. Toleranţa la incertitudine

Cea mai plastică descriere a modului în care se formează trăsăturile de personalitate o propune G. W. Allport. Conform opiniei formulate de acesta (1981), o *trăsătură de personalitate* apare prin repetarea anumitor comportamente în acord cu o motivaţie internă, comportamente care sunt valorizate, prin ele însele (motivaţie intrinsecă) sau prin beneficiile pe care la aduc subiectului (motivaţie extrinsecă). Aceasta permite structurarea unor preferinţe, a unor tendinţe constante de raportare la situaţii, idei, oameni şi de a reacţiona în raport cu acestea. Aceste preferinţe, tendinţe, înclinaţii, capătă în timp o anumită stabilitate, devenind definitorii pentru individ (Allport, 1981).

În contextul prezentului studiu, un prim domeniu investigat, care condiţionează stilul personal de acţiune într-o situaţie dată, este *toleranţa la incertitudine.* O toleranţa mare la incertitudine este reprezentată de capacitatea

de a procesa simultan sarcini variate, de a lua decizii în condiţiile în care nu sunt disponibile toate informaţiile, de adaptare rapidă la noi solicitări etc., în timp ce, la polul opus, o mică toleranţă la incertitudine înseamnă capacitatea de a respecta şi aplica întocmai proceduri exacte şi detaliate, un maximum de precizie şi uniformitate în decizii, cu respectarea unor algoritmi de decizie şi acţiune, evitarea riscului etc.

Toleranţa la incertitudine este o rezultantă a combinaţiei a şapte factori: simplitate – complexitate, normativitate – libertate, familiaritate – diversitate, nesiguranţă – încredere, primaritate – secundaritate, rigiditate – flexibilitate şi monocronie – policronie.

Factorul simplitate – complexitate este reprezentat de nevoia de sarcini clare, simple cu soluţii previzibile (caracteristici ale polului simplitate) în opoziţie cu preferinţa pentru sarcini complexe, dificile, ambigui şi provocatoare (caracteristici ale polului complexitate).

Factorul normativitate-libertate este definit de preferinţa pentru structurare, planificare, organizare şi minimizare a riscului, în opoziţie cu nevoia de a experimenta situaţiile ambigui, deschise, absenţa normelor, libertate în asumarea riscului şi posibilitatea iniţiativei personale.

Factorul familiaritate - diversitate este exprimat de preferinţa pentru situaţiile, persoanele şi lucrurile familiare, cunoscute şi controlabile (la polul familiaritate), în raport cu prezenţa tendinţei către diversitate, noutate, experimentare şi extravaganţă (la polul opus).

Factorul nesiguranţă-încredere este reprezentat de conştientizarea încrederii în forţele proprii, în valoare proprie şi în capacitatea de a face faţă situaţiilor dificile, provocatoare sau stresante, prin opoziţie (caracteristici ale polului neîncredere) cu rezerva, modestia sau chiar neîncrederea în forţele proprii şi în capacitatea de a face faţă situaţiilor dificile, provocatoare sau stresante.

Factorul primaritate-secundaritate este descris prin descărcarea rapidă a emoţiilor şi persistenţa redusă a ecoului afectiv generat de evenimente pozitive sau negative (primaritate), prin opoziţie cu blocarea reacţiilor şi trăirilor emoţionale în momentul desfăşurării evenimentului şi persistenţa ecoului emoţional mult timp după ce evenimentele au avut loc (secundaritate).

Factorul rigiditate-flexibilitate cuprinde comportamente care se concretizează prin fixarea stereotipă într-un set limitat de proceduri, reacţii comportamentale şi atitudini (rigiditate), prin opoziţie cu experimentarea, deschiderea la schimbare şi modificarea, uneori imprevizibilă, a procedurilor, reacţiilor comportamentale şi atitudinilor (flexibilitate).

Factorul monocronie-policronie cuprinde comportamente înscrise un continuum unde, la un pol, se situează preferinţa pentru manipularea unei singure sarcini, urmărirea unui singur obiectiv ca rezultat final, sarcină asupră

căreia își focalizează întreaga atenție (monocronie), în timp ce la celălalt pol (policronie) se întâlnește capacitatea individului de a manipula sau coordona în paralel sarcini multiple, obiective concurente.

2. Atitudini asociate conduitelor deviante la volan

Spre deosebire de trăsăturile de personalitate care sunt stabile după vârsta de 18 – 20 de ani, se consideră că atitudinile, aceste „filtre", „grile" prin care vedem realitatea și ne raportăm la ea, se pot schimba în timp. Noțiunea de *atitudine* este asociată cu sentimentul favorabil sau defavorabil față de ceva sau cineva; este însoțită de calificativul pozitiv sau negativ. Se consideră că atitudinea are 3 componente: o componentă *cognitivă* (credința și opiniile unei persoane față de un obiect sau clasă de obiecte; această componentă este influențată de experiență, familie, prieteni etc.); o componentă *afectivă* (face referire la emoții, sentimente sau alte stări de spirit față de o persoană, idee, eveniment etc.); o componentă *comportamentală* (intenția sau predispoziția unei persoane de a se comporta într-o anumită manieră ca reacția la obiectul atitudinii). Prin urmare, fiecare atitudine reflectă o combinație de sentimente, credințe și tendințe comportamentale față de o persoană, un grup, un eveniment, o idee etc.

Chestionarul ACDV vizează doar latura atitudinală asociată conduitelor deficitare la volan, fiind operaționalizat sub forma a 4 factori atitudinali (atitudinea față de reguli, atitudinea față de autoritate, atitudinea față de risc și atitudinea față de ceilalți participanți la trafic). Atitudinile evaluate în chestionar sunt selectate în urma unor analize de conținut realizate după intervievarea unor participanți la trafic, instructori auto și formatori.

Cei care obțin scoruri mari la factorul *atitudinea față de autorități* nu au încredere în acestea, evită contactul cu acestea, le consideră ineficiente și cred că sunt reprezentate de persoane incompetente. Aceste persoane nu cred că legalitatea și ordinea sunt susținute în mod real de autorități sau că sunt o consecință a funcționării acestora. Nu manifestă un mare respect pentru munca și deciziile autorităților și nu consideră că acestea au ca scop final protejarea cetățeanului simplu de abuzurile celor puternici și bogați.

Persoanele care înregistrează scoruri mari la factorul *atitudinea față de ceilalți șoferi* simt dorința de a intra în competiție cu ceilalți, nu cedează în fața celorlalți șoferi, conduc cu viteză foarte mare, se angajează în depășiri riscante și se ghidează după propriile legi în trafic. Îi enervează șoferii care conduc cu viteză redusă, femeile sau șoferii începători, claxonează frecvent pe ceilalți șoferi și nu au încredere în competența multora dintre ei.

Scorurile mari obținute la factorul *atitudinea față de reguli* descriu persoane care consideră că regulile sunt făcute pentru a fi încălcate, care nu își propun să respecte întotdeauna regulile. Asemenea persoane consideră că

regulile le îngrădesc prea mult libertatea, le displac sau chiar urăsc regulile. Tind să se ghideze după propriile sale reguli şi chiar le place să încalce în mod experimental seturi normative.

Subiecţii la care *factorul atitudinea faţă de risc* este foarte prezent caută sau preferă riscul pentru că au impresia că viaţa este plictisitoare fără riscuri şi că merită trăită la cote maxime. Apreciază persoanele care sunt întotdeauna gata să rişte iar dacă le place sau le tentează ceva, nu se gândesc prea mult la consecinţe şi acţionează. Se consideră persoane curajoase, nu sunt prudente, nu le este teamă de eşec şi le place să facă pariuri, chiar pe sume simbolice.

3. Rolul percepţiei stresului în conduita deficitară la volan

În literatura de specialitate se apreciază că aproximativ 20% din numărul accidentelor cauzate de factorul uman au la origine un puternic distres cu efect dezorganizator generalizat (Sapie, 1996). Mai mult, s-a demonstrat că şoferii implicaţi în mai multe accidente de circulaţie au o mai mică rezistenţă la factori stresori decât cei neimplicaţi în accidente.

Scala de percepţie a stresului (Perceived Stress Questionnaire) - elaborat de Levenstein şi colab.(1993) situează subiecţii , în funcţie de răspunsurile lor, pe un continuum, unde scoruri mari indică o persoană este afectată de elemente ale mediului înconjurător, este epuizată fizic sau emoţional (suprasolicitare), în timp ce scorurile mici semnifică faptul ca acea persoana este relaxată, calmă, nu resimte nici un fel de presiuni din partea mediului înconjurător (condiţii de subsolicitare).

II. Designul cercetării

1. Ipoteze

1. Ocurenţa accidentului rutier este prezisă de toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, vârstă şi vechime.

2. Ocurenţa sancţiunii aplicate pentru nerespectarea regulilor de circulaţie este prezisă de toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, vârstă, vechime şi loc de muncă.

3. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei accidentelor rutiere în funcţie de toleranţa la incertitudine.

4. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei accidentelor rutiere în funcţie de atitudinea la volan.

5. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei accidentelor rutiere în funcţie de percepţia stresului.

6. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei sancţiunii în

trafic în funcţie de toleranţa la incertitudine.

7. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei sancţiunii în trafic în funcţie de atitudinea la volan.

8. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei sancţiunii în trafic, în funcţie de percepţia stresului.

9. Există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte ocurenţa accidentului rutier în funcţie de toate dimensiunile analizate anterior (toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, percepţia stresului) la şoferii care conduc maşina personală zilnic.

10. Există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte ocurenţa accidentului rutier în funcţie de toate dimensiunile analizate anterior (toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, percepţia stresului) la şoferii care conduc maşina personală mai rar.

11. Există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte ocurenţa accidentului rutier în funcţie de toate dimensiunile analizate anterior (toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, percepţia stresului) la şoferii care conduc maşina de serviciu, zilnic.

12. Există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte ocurenţa accidentului rutier în funcţie de toate dimensiunile analizate anterior (toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, percepţia stresului) la şoferii care conduc maşina de serviciu, mai rar.

2. Variabile

Variabile independente:

1. Toleranţa la incertitudine
2. Atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan
3. Percepţia stresului
4. Locul de muncă: – instituţie militarizată
   – instituţie demilitarizată
5. Vechimea permisului pentru amatori – numărul de ani de când subiectul posedă permis categoria B
6. Vechimea permisului pentru profesionişti – numărul de ani de când subiectul posedă permis alte categorii
7. Frecvenţa conducerii maşinii personale/de serviciu:
   – zilnic
   – de câteva ori pe săptămână
   – de câteva ori pe lună
   – mai rar
8. Vârsta

Variabile dependente:

1. ocurenţa accidentului rutier
2. ocurenţa sancţiunii contravenţionale

3. Lotul investigat

Cercetarea a fost realizată la nivelul județului Iași, pe angajați ai MAI, pe un eșantion total de 786 de angajați cu atestat pentru conducerea mașinilor de serviciu. În funcție de instituția angajatoare, eșantionul de subiecți este alcătuit din 430 subiecți de la nivelul IPJ Iași, 263 de la IJPF, IJJ – 27 și ISU – 66 de subiecți. Cea mai mare proporție a fost constituită din bărbați (peste 80 %), iar vârsta medie a subiecților a fost de 33 ani.

4. Metodologie

Pentru verificarea ipotezelor am realizat o cercetare pe bază de chestionar, astfel:

1. Pentru investigarea *toleranței la incertitudine*, am utilizat chestionarul TI – 3 construit de conf. dr. Ticu Constantin și echipa E-team de cercetare, care însumează 70 de itemi și evaluează combinarea a șapte factori: simplitate – complexitate, normativitate – libertate, familiaritate – diversitate, nesiguranță – încredere, primaritate – secundaritate, rigiditate – flexibilitate și monocronie – policronie. Instrumentul a traversat cu bine o primă etapă de validare concurentă și are un coeficient de consistență internă de *0.81*.

2. Pentru măsurarea *atitudinii față de comportamentul deficitar la volan* am utilizat, de asemenea, un chestionar de atitudine – ACDV, cu 47 de itemi repartizați pe 4 subscale: atitudinea față de autorități, atitudinea față de ceilalți șoferi, atitudinea față de reguli, atitudinea față de risc. Instrumentul a fost, de asemenea construit în cadrul aceleiași echipe de cercetare, iar consistența internă fiind de 0.83.

3. Pentru investigarea percepției asupra stresului am folosit scala de percepție a stresului (Perceived Stress Questionnaire) elaborată de Levenstein și colab. (1993) care cuprinde 30 de itemi ce descriu posibile reacții emoționale și mentale la solicitările ce exced capacităților de răspuns ale persoanei, la subsolicitări și la situații conflictuale.

4. Repartizarea subiecților în funcție de variabilele invocate prezente în cercetare s-a realizat de cele mai multe ori post-hoc, astfel:

   1 locul de muncă: instituții militarizate (95) și instituții demilitarizate (693)

   2 vechimea permisului pentru amatori: până la 10 ani – 454, între 10 și 20 – 304 și peste 20 – 28 de subiecți

   3 vechimea permisului pentru profesioniști: până la 10 ani – 141, între 10 și 20 – 117 și peste 20 – 21 de subiecți

5. Analiza și interpretarea rezultatelor

Ipoteza 1. Ocurența accidentului rutier este prezisă de toleranța la incertitudine, atitudinea față de comportamentul deficitar la volan, vârstă și

vechime.

Am realizat o regresie logistică binară. Dat fiind numărul mare de potenţiali predictori, în prima fază a analizei am utilizat metoda *backward de tip Wald,* pentru a selecta un set mai restrâns de predictori semnificativi. Ca urmare, am obţinut un model de predicţie cu *6 predictori semnificativi: total NL, total FD (ambii fiind factori ai toleranţei la incertitudine), locul de muncă, vârsta, vechimea deţinerii permisului de amatori (vechime1) şi factorul „atitudinea faţă de autorităţi" al scalei de „atitudine comportament deficitar la volan" (total autorităţi).*

Datorită distribuţiei dezechilibrate în grupurile sale iniţiale, variabila „loc de muncă" a fost recodată, formându-se două grupuri, şi anume:

– jandarmi si pompieri (militari) – grupul codificat 1
– poliţişti IPJ şi IJPF (demilitarizaţi) – grupul codificat 2

Distribuţiile şi modul de codare în analiza de regresie al celor două grupuri sunt prezentate în tabelul următor.

Categorical Variables Codings

			Paramete
		Frequency	(1)
munca	1,00	89	1,000
	2,00	589	,000

Evaluarea modelului de predicţie prin metoda *Enter* a generat următoarele rezultate:

Codificarea variabilei dependente în regresie a fost:

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
nu	0
da	1

Evaluarea semnificaţiei modelului:

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	28,912	6	,000
	Block	28,912	6	,000
	Model	28,912	6	,000

Constatăm că G^2 (6) = 28,91; p<0,01, deci modelul este semnificativ statistic.

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	734,711[a]	,042	,062

a. Estimation terminated at iteration number 4 be parameter estimates changed by less than ,0C

Rezultatul testului Nagelkerke – R^2 = 0,062 – ne indică faptul că predictorii incluşi în model explică 6,2% din variaţia probabilităţii variabilei *accident* de a fi *da* sau *nu*.

Classification Table

Observed			Predicted: Ati fost implicat in accid rutiere in calit de sofer? nu	da	Percentage Correct
Step 1	Ati fost implicat in accid rutiere in calit de sofer?	nu	507	1	99,8
		da	165	5	2,9
	Overall Percentage				75,5

a. The cut value is ,500

Distribuţiile din tabelul de clasificare ne indică faptul că, pe ansamblu, modelul prezice corect aproximativ 75,5% din cazuri; totuşi, observăm că el prezice mult mai bine (99,8%) situaţiile în care nu se produce accidentul decât cele în care el se produce (2,9%).

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	total_NL	,145	,048	9,254	1	,002	1,156
	total_FD	-,090	,044	4,301	1	,038	,914
	locmunca(1)	,477	,186	6,577	1	,010	1,612
	varsta	-,064	,020	10,080	1	,001	,938
	vechim1	,068	,025	7,708	1	,005	1,071
	total_autoritati	,032	,017	3,507	1	,061	1,032
	Constant	-1,466	,821	3,189	1	,074	,231

a. Variable(s) entered on step 1: total_NL, total_FD, locmunca, varsta, vechim1, total_autoritati.

Predictorii modelului au următorii parametri:

Total NL: b=0,14, p = 0,02 < 0,05, exp (b) = 1,15 > 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, fiecare punct în plus pe scala scorului total al NL modifică cu un coeficient de 1,15 şansele de a avea accident. De exemplu, subiecţii cu scor total 11 la scala NL au şanse de 1,15 ori mai mari de a avea accident decât cei cu scor 10.

Total FD: b=-0,09, p = 0,04 < 0,05, exp (b) = 0,91 < 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este invers proporţională. Aşadar, fiecare punct în plus pe scala scorului total al NL modifică cu un coeficient de 0,91 şansele de a avea accident. De exemplu, subiecţii cu scor total 11 au şanse de 0,91 ori mai mici de a avea accident decât cei cu scor 10.

– locul de muncă: b=0,47, p = 0,01 < 0,05, exp(b) = 1,61 > 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, trecerea de la nivelul 0 la nivelul 1 al variabilei „loc de muncă" creşte cu un coeficient de 1,61 şansele de a avea accident; cu alte cuvinte, subiecţii din IPJ Poliţie au de 1,61 mai multe şanse de a avea accident decât cei din celelalte compartimente.

– vârsta: b=-0,06, p = 0,01 < 0,05, exp (b) = 0,93 < 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este invers proporţională. Aşadar, fiecare an în plus modifică cu un coeficient de 0,93 şansele de a avea accident. De exemplu, subiecţii cu vârsta de 41 de ani au şanse de 0,93 ori mai mici de a avea accident decât cei cu vârsta de 40 de ani.

– vechimea permisului amatori: b=0,06, p = 0,005 < 0,05, exp (b) = 1,07 > 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, fiecare an în plus la vechime modifică cu un coeficient de 1,07 şansele de a avea accident. De exemplu, subiecţii cu vechimea de 11 de ani au şanse de 1,07 ori mai mari de a avea accident decât cei cu vechimea de 10 de ani.

– atitudinea faţă de autorităţi (total autorităţi): b=0,03, p = 0,06 (predictor marginal semnificativ), exp(b) = 1,03 > 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, fiecare punct în plus pe scala scorului total al atitudinii faţă de autorităţi modifică cu un coeficient de 1,03 şansele de a avea accident. De exemplu, subiecţii cu scor total 21 la scala atitudinii faţă de autorităţi au şanse de 1,03 ori mai mari de a avea accident decât cei cu scor 20.

– constanta modelului nu este semnificativă (p = 0,07 > 0,05). Aşadar, *ecuaţia de regresie* poate fi scrisă în forma următoare:

ln accident = 0,14*total_NL – 0,9*total_FD + 0,47*loc muncă – 0,06*varsta + 0,06*vechimea permisului amatori + 0,03*total autorităţi

(ln = logaritm natural, puterea la care trebuie ridicat numărul natural e pentru a obţine respectivul număr)

Ipoteza 2. Ocurenţa sancţiunii aplicate pentru nerespectarea regulilor de circulaţie este prezisă de toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, vârstă, vechime şi loc de muncă.

Am realizat o regresie logistică binară. Dat fiind numărul mare de potenţiali predictori, în prima fază a analizei am utilizat metoda *backward* de tip Wald, pentru a selecta un set mai restrâns de predictori semnificativi. Ca urmare, am obţinut un model de predicţie cu 5 predictori semnificativi: total NL (factor al toleranţei la incertitudine), locul de muncă, vârsta, vechimea deţinerii

permisului de amatori (vechime1) şi scorul total la scala de risc.

Evaluarea modelului de predicţie prin metoda *Enter* a generat următoarele rezultate:

Codificarea variabilei dependente în regresie a fost:

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
nu	0
da	1

Evaluarea semnificaţiei modelului:

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	37,395	5	,000
	Block	37,395	5	,000
	Model	37,395	5	,000

Constatăm că G^2 (5) = 37,39; p < 0,01, deci modelul este semnificativ statistic.

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	691,585[a]	,054	,081

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.

Rezultatul testului Nagelkerke - R^2 = 0, 8 1– ne indică faptul că predictorii incluşi în model explică 81% din variaţia probabilităţii variabilei *sancţiune* de a fi *da* sau *nu*.

Classification Table[a]

	Observed		Predicted: ati fost sanctionat contraventional pentru nerespectarea regulilor de circulatie in calitate de sofer? nu	da	Percentage Correct
Step 1	ati fost sanctionat contraventional pentru nerespectarea regulilor de circulatie in calitate de sofer?	nu	518	5	99,0
		da	153	2	1,3
	Overall Percentage				76,7

a. The cut value is ,500

Distribuţiile din tabelul de clasificare ne indică faptul că, pe ansamblu, modelul prezice corect aproximativ 76,7% din cazuri; totuşi, observăm că el prezice mult mai bine (99%) situaţiile în care nu apare sancţiunea decât cele în care ea apare (1,3%).

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	total_NL	,099	,041	5,744	1	,017	1,104
	munca(1)	,539	,259	4,312	1	,038	1,714
	vechim1	,054	,027	4,049	1	,044	1,055
	varsta	-,083	,022	14,072	1	,000	,921
	total_risc	,055	,024	5,454	1	,020	1,057
	Constant	-1,692	,875	3,742	1	,053	,184

a. Variable(s) entered on step 1: total_NL, munca, vechim1, varsta, total_risc.

Predictorii modelului au următorii parametri:

Total NL: b=0,09, p = 0,01 < 0,05, exp (b) = 1,1 > 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, fiecare punct în plus pe scala scorului total al NL modifică cu un coeficient de 1,1 şansele de a fi sancţionat. De exemplu, subiecţii cu scor total 11 la scala NL au şanse de 1,1 ori mai mari de a fi sancţionat decât cei cu scor 10.

– locul de muncă: b = 0,53, p = 0,03 < 0,05, exp (b) = 1,71 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, trecerea de la nivelul 0 la nivelul 1 al variabilei „loc de muncă" creste cu un coeficient de 1,71 şansele de a fi sancţionat; cu alte cuvinte, subiecţii din grupul de jandarmi si pompieri au de 1,71 mai multe şanse de a fi sancţionaţi decât cei din celelalte compartimente.

– vârsta: b=-0,08, p < 0,01, exp (b) = 0,92 < 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este invers proporţională. Aşadar, fiecare an în plus modifică cu un coeficient de 0,92 şansele de a avea accident. De exemplu, subiecţii cu vârsta de 41 de ani au şanse de 0,92 ori mai mici de a avea accident decât cei cu vârsta de 40 de ani.

– vechimea permisului amatori: b=0,05, p = 0,04 < 0,05, exp (b) = 1,05 > 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, fiecare an în plus la vechime modifică cu un coeficient de 1,05 şansele de a avea accident. De exemplu, subiecţii cu vechimea de 11 de ani au şanse de 1,05 ori mai mari de a avea accident decât cei cu vechimea de 10 de ani.

– scorul la scala de risc: b=0,05, p = 0,02 < 0,05, exp (b) = 1,05 > 1, deci între cele două variabile (predictor şi criteriu) relaţia este direct proporţională. Aşadar, fiecare punct în plus pe scala scorului total la scala de risc modifică cu un coeficient de 1,05 şansele de a fi sancţionat. De exemplu, subiecţii cu scor total 21 la scala de risc au şanse de 1,05 ori mai mari de a fi sancţionat decât cei cu scor 20.

– constanta modelului: a = -1,69, p = 0,05.

Aşadar, *ecuaţia de regresie poate fi scrisă în forma următoare:*

*ln sancţiune = -1,69 + 0,1*total_NL - 0,87*loc munca – 0,08* vârsta + 0,06*vechimea permisului amatori + 0,06*risc*

Ipoteza 3. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei accidentelor rutiere în funcţie de toleranţa la incertitudine

Am comparat prin intermediul testului t pentru eşantioane independente mediile scorurilor totale pe întreg chestionarul şi pe factori în cele două condiţii, prezenţa versus absenţa accidentului, diferenţa nefiind semnificativă statistic t (784) = - 1,34, p = 0,17, Ipoteza nu se confirmă, prin urmare nu putem spune că există o influenţă a variabilei TI asupra ocurenţei accidentului.

Prin urmare, s-a trecut la o analiză mai detaliată, pe cei 7 factori, aplicând aceeaşi procedură statistică de calcul a diferenţelor dintre medii, am obţinut o diferenţă semnificativă doar la factorul Normativitate – Libertate: t (784) = - 3,002, p = 0,03, ceea ce înseamnă că există o influenţă a acestui factor asupra ocurenţei accidentului, în sensul că şoferii care au accident au tendinţă spre libertate mai mare decât cei fără accident

M 1 (accident)	M 2 (non-accident)	t	df	p
14,29	13,72	- 3.002	784	0, 03

Ipoteza 4. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei accidentelor rutiere în funcţie de atitudinea la volan

Am comparat prin intermediul testului t pentru eşantioane independente mediile scorurilor totale la întreg chestionarul şi pe subscale, în cele două condiţii, prezenţa versus absenţa accidentului, *diferenţa fiind semnificativă statistic t (784) = - 2,47, p = 0,01,* Ipoteza se confirmă, prin urmare putem spune că există o influenţă a variabilei ACDV asupra ocurenţei accidentului, adică cei care au accidente manifestă atitudini deficitare la volan mai pregnante decât cei care nu au accident.

Am realizat şi pentru această variabilă o analiză detaliată, pe cele 4 subscale pentru a vedea care dintre atitudinile deficitare la volan au o influenţă mai mare asupra variabilei *accident,* aplicând aceeaşi procedură statistică de calcul a diferenţelor dintre medii şi am obţinut o diferenţă semnificativă la subscalele:

1 *atitudinea faţă de autorităţi:* t (784) = - 2,39, p = 0,01, ceea ce înseamnă că există o influenţă a acestui factor asupra ocurenţei accidentului, în sensul că şoferii care au accident au o atitudine mai negativă faţă de autorităţi decât cei fără accident.

2 *atitudinea față de ceilalți șoferi:* t (784) = - 2,21, p = 0,02, ceea ce înseamnă că există o influență semnificativă a acestei subscale asupra ocurenței accidentului, în sensul că cei care au accident au o atitudine manifestă deficitară față de ceilalți șoferi în trafic.

	M 1 (accident)	**M 2 (non-accident)**	t	df	p
ACDV total	84.01	81.31	-2.47	784	0, 01
Atitudinea față de autorități	22.9	21.8	-2.39	784	0,01
Atitudinea față de șoferi	19.3	18.6	-2.21	784	0.02

Din explorările anterioare ale echipei care a construit instrumentul, această atitudine deficitară față de ceilalți șoferi este o caracteristică a populației generală de șoferi români. Întrebarea care se naște este în ce măsură atitudinea manifestă disfuncțională poate fi atribuită calității de angajați ai unei instituții care reprezintă autoritate publică sau altor factori psihologici care nu au fost prinși în cercetare.

Ipoteza 5. Există diferențe semnificative în privința ocurenței accidentelor rutiere în funcție de percepția stresului

Am comparat prin intermediul testului t pentru eșantioane independente mediile scorurilor totale la chestionarul *percepția stresului* în cele două condiții, prezența versus absența accidentului, diferența nefiind semnificativă statistic t (784) = - 1.69, p = 0,09, Ipoteza nu se confirmă, prin urmare nu putem spune că există o influență a variabilei percepția stresului asupra ocurenței accidentului.

Ipoteza 6. Există diferențe semnificative în privința ocurenței sancțiunii în trafic în funcție de toleranța la incertitudine

Am comparat prin intermediul testului t pentru eșantioane independente mediile scorurilor totale pe întreg chestionarul și pe factori în cele două condiții, prezența versus absența sancțiunii, diferența nefiind semnificativă statistic t (784) = - 1,62, p = 0,10, Ipoteza nu se confirmă, prin urmare nu putem spune că există o influență a variabilei TI asupra ocurenței sancțiunii.

Prin urmare, s-a trecut la o analiză mai detaliată, pe cei 7 factori, aplicând aceeași procedură statistică de calcul a diferențelor dintre medii, am obținut o diferență semnificativă doar la factorul Normativitate – Libertate: t (784)= - 3,17, p = 0,002, ceea ce înseamnă că există o influență a acestui factor

asupra ocurenței sancțiunii, în sensul că șoferii care au sancțiuni au o tendință spre libertate mai mare decât cei fără sancțiuni

M 1 (sancțiune)	M 2 (fără sancțiune)	t	df	p
14,34	13,73	- 3.17	784	0,002

7. *Există diferențe semnificative în privința ocurenței sancțiunii în trafic în funcție de atitudinea la volan*

Am comparat prin intermediul testului t pentru eșantioane independente mediile scorurilor totale la întreg chestionarul și pe subscale, în cele două condiții, prezența versus absența sancțiunii, *diferența fiind semnificativă statistic t (784) = - 2.81, p = 0,005*. Ipoteza se confirmă, prin urmare putem spune că există o influență a variabilei ACDV asupra ocurenței sancțiunii, adică cei care au sancțiuni manifestă atitudini deficitare la volan mai pregnante decât cei care nu au.

Am realizat și pentru această variabilă o analiză detaliată, pe cele 4 subscale pentru a vedea care dintre atitudinile deficitare la volan au o influență mai mare asupra variabilei *sancțiune*, aplicând aceeași procedură statistică de calcul a diferențelor dintre medii și am obținut o diferență semnificativă la subscalele:

3 *atitudinea față de ceilalți șoferi:* t (784) = - 2,25, p = 0,02, ceea ce înseamnă că există o influență semnificativă a acestei subscale asupra ocurenței sancțiunii, în sensul că cei care au sancțiuni au o atitudine *manifestă* deficitară față de ceilalți șoferi în trafic.

4 *atitudinea față de reguli:* t (784) = - 2,16, p = 0,03, ceea ce înseamnă că există o influență semnificativă a acestei subscale asupra ocurenței sancțiunii, în sensul că cei care au sancțiuni au o atitudine *manifestă* deficitară față de reguli.

5 *atitudinea față de risc:* t (784) = - 3,17, p = 0,002, ceea ce înseamnă că există o influență semnificativă a acestei subscale asupra ocurenței sancțiunii, în sensul că cei care au sancțiuni au o atitudine *manifestă* deficitară față de risc.

	M 1 (sancțiuni)	M 2 (non-sancțiuni)	t	df	p
ACDV total	84.46	81.27	-2.81	784	0, 005
Atitudinea față de șoferi	19.44	18.66	-2.25	784	0,02
Atitudinea față de reguli	20.64	19.86	-2.16	784	0.03
Atitudinea față de risc	21.60	20.52	-3.17	784	0.002

8. Există diferenţe semnificative în privinţa ocurenţei sancţiunii în trafic, în funcţie de percepţia stresului

Am comparat prin intermediul testului t pentru eşantioane independente mediile scorurilor totale la chestionarul *percepţia stresului* în cele două condiţii, prezenţa versus absenţa sancţiunii, diferenţa nefiind semnificativă statistic t (784) = - 0.58, p = 0,55, Ipoteza nu se confirmă, prin urmare nu putem spune că există o influenţă a variabilei percepţia stresului asupra ocurenţi sancţiunii.

9. Există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte ocurenţa accidentului rutier în funcţie de toate dimensiunile analizate anterior (toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, percepţia stresului) la şoferii care conduc maşina personală zilnic

Am comparat prin intermediul testului t pentru eşantioane independente mediile scorurilor totale la chestionarule *toleranţa la incertitudine, atitudini deficitare la volan şi percepţia stresului* în cele două condiţii, prezenţa versus absenţa accidentului, doar la *subiecţii care conduc maşina personală zilnic*. Ipoteza se confirmă parţial, astfel.

	M 1 (accident)	M 2 (non-accident)	t	df	p
ACDV total	84.54	81.09	-2.95	685	0.003
Atitudinea faţă de autorităţi	23.1	21.94	-2.42	685	0.01
Atitudinea faţă de şoferi	19.51	18.62	-2.52	685	0.01
Atitudinea faţă de reguli	20.58	19.81	-2.08	685	0.03
Atitudinea faţă de risc	21.23	20.47	-2.20	685	0.02

După cum se observă, dintre *şoferii care conduc maşina personală zilnic,* cei care au accidente au o atitudine faţă de comportamentul la volan mai nefavorabilă faţă de autorităţi, şoferi, reguli şi risc în comparaţie cu cei care nu au accidente.

M 1 (accident)	M 2 (non-accident)	t	df	p
49.87	48.15	- 2.07	685	0, 03

Şoferii care conduc maşina zilnic şi care resimt o epuizare fizică şi emoţională sunt într-o măsură mai mare implicaţi în accidente decât cei cu un nivel al stresului mic.

Ipoteza conform căreia *toleranţa la incertitudine* influenţează implicarea în accident nu se confirmă - T (685) = - 1.64, p = 0,1, prin urmare, am recurs la o analiză pe factorii instrumentului, iar diferenţa a fost semnificativă în privinţa factorului *normativitate – libertate: t (685)= -3.5* , p = 0.00, M1 = 14.37 şi M2 = 13.68. Astfel, există diferenţe la şoferii care conduc zilnic maşina personală între cei care au accident şi cei care nu au accident în funcţie de dimensiunea normativitate – libertate.

10. Există diferenţe semnificative în ceea ce priveşte ocurenţa accidentului rutier în funcţie de toate dimensiunile analizate anterior (toleranţa la incertitudine, atitudinea faţă de comportamentul deficitar la volan, percepţia stresului) la şoferii care conduc maşina personală mai rar.

Am comparat prin intermediul testului t pentru eşantioane independente mediile scorurilor totale la chestionarele *toleranţa la incertitudine*, *atitudini deficitare la volan şi percepţia stresului* în cele două condiţii, prezenţa versus absenţa accidentului, doar la *subiecţii care conduc maşina personală mai rar*. Ipoteza se confirmă parţial, astfel

	M 1 (accident)	M 2 (non-accident)	t	df	p
ACDV total	75,5	85,16	2,20	29	0.03
Atitudinea faţă de risc	18,5	22,8	4	29	0.001

În mod surprinzător variabila atitudini deficitare la volan influenţează ocurenţa accidentului, în sensul că subiecţii care nu au accident au o atitudine mai deficitară la volan, în general, şi faţă de risc, în mod special, decât şoferii care au accident. Acest lucru îl putem explica prin faptul că atunci când se urcă mai rar la volanul maşinii personale au o iluzie a controlului mai puternică decât cei care au traversat experienţa unui accident.

Ipoteza conform căreia toleranța la incertitudine influențează accidentul rutier la șoferii care conduc mașina personală zilnic nu se confirmă – T(29)=1,84; p=0,70; prin urmare am recurs la o analiză pe factorii instrumentului, iar diferența a ieșit semnificativă în cazul factorului normativitate – libertate T(29)=2,21; p=0,03; M1=14,28; M2=12,16. Astfel, există diferențe la șoferii care conduc mașina personală mai rar între cei cu accident și cei fără accident în funcție de normativitate – libertate, adică șoferii care conduc mașina mai rar și care nu au accident au o tendință mai mare spre libertate, în comparație cu cei care au accident și care sunt mai normativi. Explicația se încadrează în aceeași sferă teoretică a iluziei controlului.

Ipoteza conform căreia percepția stresului influențează accidentul rutier la șoferii care conduc mașina personală zilnic nu se confirmă – T(29)= - 0.12; p=0,90.

11. Există diferențe semnificative în ceea ce privește ocurența accidentului rutier în funcție de toate dimensiunile analizate anterior (toleranța la incertitudine, atitudinea față de comportamentul deficitar la volan, percepția stresului) la șoferii care conduc mașina de serviciu zilnic.

Am comparat prin intermediul testului t pentru eșantioane independente mediile scorurilor totale la chestionarule *toleranța la incertitudine, atitudini deficitare la volan și percepția stresului* în cele două condiții, prezența versus absența accidentului, doar la *subiecții care conduc mașina de serviciu zilnic*. Ipoteza se confirmă parțial, astfel.

	M 1 (accident)	**M 2 (non-accident)**	**t**	**df**	**p**
ACDV total	85.91	80.06	-2.85	300	0.005
Atitudinea față de autorități	23.47	21.68	-2.32	300	0.02
Atitudinea față de risc	21.92	20.36	-2.69	300	0.007

După cum se observă, dintre *șoferii care conduc mașina de serviciu zilnic* cei care au accidente au o atitudine față de comportamentul la volan mai nefavorabilă față de autorități și risc în comparație cu cei care nu au accidente.

Ipoteza conform căreia *toleranța la incertitudine* influențează implicarea în accident nu se confirmă - t (300) = - 0.84, p = 0,4, prin urmare, am recurs la o analiză pe factorii instrumentului, iar diferența a fost semnificativă în

privința factorului *normativitate – libertate:* $t\ (300) = -2.04$, $p = 0.04$, $M1 = 13.82$ și $M2 = 14.45$. Astfel, există diferențe la șoferii care conduc zilnic mașina de serviciu între cei care au accident și cei care nu au accident în funcție de dimensiunea normativitate – libertate, în sensul că cei care nu au accident sunt mai normativi decât cei care au accident.

Ipoteza conform căreia *percepția stresului* influențează implicarea în accident nu se confirmă - $t\ (300) = -1.86$, $p = 0,06$.

12. Există diferențe semnificative în ceea ce privește ocurența accidentului rutier în funcție de toate dimensiunile analizate anterior (toleranța la incertitudine, atitudinea față de comportamentul deficitar la volan, percepția stresului) la șoferii care conduc mașina de serviciu mai rar.

S-a aplicat testul T pentru eșantioane independente, însă ipotezele nu se confirmă pentru nici una dintre variabilele luate în calcul: toleranță la incertitudine $t\ (156) = 1.82$. $p = 0.06$; *atitudini deficitare la volan –* $t\ (156) = -0.01$, $p = 0.09$; *percepția stresului –* $t\ (156) = -0.57$, $p = 0.56$.

6. Concluzii

Pe ansamblu, am încercat să realizăm două modele de predicție pentru ocurența accidentului, respectiv ocurența sancțiunii.

Au fost identificați 6 predictorii semnificativi pentru accident: dimensiunile normativitate – libertate și familiaritate – diversitate ale toleranței la incertitudine, atitudinea față de autorități, vechimea permisului pentru amatori, vârsta și locul de muncă. Acest model prezice însă, mult mai bine situațiile în care nu se produce accidentul, decât situațiile în care el se produce.

De asemenea, blocul de variabile care prezice ocurența sancțiunii este alcătuit din 5 predictori semnificativi: dimensiunea normativitate – libertate a toleranței la incertitudine, atitudinea față de risc, vechimea permisului pentru amatori, vârsta și locul de muncă. Și acest model prezice, de asemenea, mai bine situațiile în care nu apare sancțiunea, decât cele în care ea apare.

Prin urmare, în etapele următoare am încercat să identificăm din plaja variabilelor analizate pe acele care ar putea influența ocurența accidentului / sancțiunii. pentru aceasta am recurs la teste de semnificație statistică care ne permit următoarele concluzii:

Șoferii care au accidente/sancțiuni au scoruri orientate într-o măsură mai mare către polul *libertate* (dimensiune *normativitate – libertate* a instrumentului *toleranță la incertitudine*) decât cei care nu au accidente/sancțiuni; prin urmare, este posibil ca această caracteristică a personalității să influențeze implicarea în conduite deficitare la volan.

Șoferii care au accidente/sancțiuni au scoruri mai mari la atitudini deficitare la volan, decât cei care nu au, deci, este posibil ca prezența acestor

atitudini negative manifeste (în special față de ceilalți șoferi din trafic) să se materializeze în conduite rutiere deficitare.

Percepția stresului nu influențează ocurența accidentului/sancțiunii, deci faptul că subiecții resimt un stres cazat de suprasolicitare sau subsolicitare nu are implicații asupra problematicii implicării în accident sau sancționării.

Mai departe, am direcționat analiza statistică asupra *frecventei de conducere a mașinii personale/de serviciu* și am urmărit în cadrul claselor de frecvență *zilnic* și *mai rar* influența factorilor de personalitate asupra ocurentei accidentului. Am obținut diferențe la următoarele dimensiuni:

La șoferii cu accident, care conduc *mașina personală / de serviciu zilnic* au scoruri mai mari la *atitudini deficitare la volan* (în special *față de autorități* și *față de risc)* și, de asemenea, orientate către polul *libertate*, în mai mare măsură decât cei care nu au accident. Prin urmare atunci când conduc mașina zilnic, atitudinile negative manifeste (față de ceilalți șoferi și față de autorități), precum și, prezența *libertății* ca și trăsătură de personalitate pot influența implicarea în accident rutier.

La șoferii cu accident, care conduc *mașina personală mai rar* au scoruri mai mici la *atitudini deficitare la volan* (în special *față de autorități* și *față de risc;* cu alte cuvinte, șoferii care nu au accident au o atitudine mai deficitară la volan decât șoferii care au accident. Acest lucru îl putem explica prin faptul că atunci când se urcă mai rar la volanul mașinii personale au o iluzie a controlului mai puternică decât cei care au traversat experiența unui accident. Mai mult aceeași categorie de șoferi (cu accident, care conduc *mașina personală mai rar*) au scoruri mai orientate către polul *libertate*, în mai mare măsură, decât cei care nu au accident.

Aceste diferențieri nu apar în situațiile în care șoferii conduc mașina de serviciu, una din explicații putând fi atribuită *noțiunii de anonimitate* pe care o regăsim în literatura de specialitate și care poate avea aplicabilitate în cercetarea de față dacă ne raportăm la specificul statului profesional și social al profesiei. Cu alte cuvinte, la volanul mașinii de serviciu angajații MAI par să-și conștientizeze și să-și controleze atitudinile disfuncționale și trăsăturile de personalitate care l-ar conduce în mod obișnuit către alunecarea în comportament deficitar la volan.

Bibliografie

1. Hohn, M. (2002), *Psihologia și circulația rutieră*, Timișoara, Editura Mirton
2. Allport, G.W., (1981), Structura și dezvoltarea personalității, București, EDP, 1981;
3. Lupton, D. (2002), *Road rage: drivers' understandings and experiences*, Journal of sociology, vol. 38, http://jos.sagepub.com/cgi/content/abstract/38/3/275.
4. Mattehews, G., Deary, J.I., Whiteman, M. (2005), *Psihologia personalității*, Iași, Editura Polirom.

5. Budner, S. (1962) - *Intoleranța ambiguității ca o variabilă a personalității.* Journal of Personality, 30, 29-50.
6. Chown, S. (1959) - *Rigiditatea: Un concept flexibil. Psychological Bulletin*, 56, 195-223.
7. Lăpăduşi , Vasile (2008) – *Investigarea criminalistică a accidentelor rutiere. Contribuția mass-media în prevenirea acestora*, Asociația Criminaliştilor din România, Bucureşti
8. Andreescu, Anghel (2006) – Managementul stresului profesional, Editura MAI, Bucureşti

PROCEDURA „EXIT" ÎN STRUCTURILE M.A.I.

Menyhart Nicoleta*

Lucrarea de față reprezintă o propunere de procedură privind cazurile de părăsire a instituției. Procedura constă în aplicarea unui chestionar și susținerea unui interviu cu angajații care demisionează, se pensionează înainte de termen sau se transferă (altă armă, alt IPJ, altă linie de muncă). Acest demers oferă șansa de a afla opiniile persoanelor care părăsesc instituția, care sunt de obicei mai sinceri, prezintă ideile în mod constructiv și pot oferi o imagine obiectivă. Procedura este utilă și eficientă din cel puțin din două motive: dacă se identifică într-o fază incipientă decizia de plecare din instituție și se i-au măsurile necesare de rezolvare a aspectelor problematice identificate, există posibilitatea menținerii angajatului pe funcție; și, instituția poate folosi informațiile obținute prin aplicarea procedurii pentru dezvoltarea organizațională.

I. Argument

Am dorit realizarea unei proceduri pentru polițiștii care demisionează, pentru importanța informațiilor care pot fi obținute cu această ocazie. De asemenea am dorit extinderea procedurii clasice „EXIT" prin realizarea unei proceduri și pentru polițiștii care ies la pensie înainte de termen și cei care se transferă la alte arme, alte inspectorate județene de poliție și alte linii de muncă. Informațiile obținute în aceste cazuri sunt importante atât pentru identificarea unor aspecte problematice la nivel de climat organizațional, ci și pentru realizarea cunoașterii longitudinale (în cazul celor ce pleacă pe alte linii de muncă și rămân în cadrul aceluiași inspectorat județean de poliție).

Informațiile obținute privind motivele demisiilor, transferurilor și ieșirilor la pensie înainte de termen ajută la identificarea:

– domeniilor în care este nevoie de schimbare (management, relaționare, comunicare, proceduri, practică);

– nevoilor de formare și dezvoltare personală/profesională.

În aceste situații, polițiștii tind să fie mai deschiși și mai obiectivi. Pe baza acestor informații se pot realiza îmbunătățirile necesare la nivel organizațional.

---

* Inspectoratul de Poliție al Județului Timiș

Este important de identificat poliţiştii care îşi exprimă dorinţa de a demisiona, într-o fază incipientă, în aşa fel încât să fie posibilă realizarea unui interviu în vederea menţinerii acestora în cadrul serviciului.

II. Obiective

Scopul acestei proceduri este identificarea motivelor pentru care un poliţist pleacă de pe o linie de muncă (demisie, transfer, pensie anticipată) şi folosirea acestor informaţii pentru dezvoltarea organizaţională.

Obiectivele acestei proceduri sunt:

– identificarea motivelor pentru care angajatul doreşte să plece din cadrul instituţiei sau de pe o linie de muncă;

– asigurarea că motivele plecării nu sunt din cauza unor aspecte ce ţin de instituţie şi care pot fi clarificate şi rezolvate (ex. procedură deficitară pe linie de management, climat organizaţional tensionat, nerespectarea drepturilor etc.);

– identificarea practicilor neadecvate (comportament şefi, subalterni, corupţie etc.) şi a greşelilor comise;

– realizarea unei imagini pozitive a instituţiei, manifestând deschidere şi înţelegere (celor care pleacă li se oferă oportunitatea de a vorbi despre experienţa la locul de muncă, modul în care au fost trataţi şi motivele de plecare);

– obţinerea unor păreri sincere şi obiective, exprimate fără teamă;

– utilizarea informaţiile obţinute pentru a îmbunătăţi performanţele instituţiei, procedurile de lucru, activităţile pe linie de recrutare, dezvoltare, asistenţă şi cunoaştere a personalului;

– dezvoltarea activităţii de resurse umane;

– realizarea unei diagnoze organizaţionale (satisfacţia în muncă, management, proceduri, comunicare şi relaţionare, condiţii de muncă, cultură organizaţională etc.);

– identificarea percepţiei angajaţilor cu privire la instituţie;

– planificarea activităţii de management.

III. Subiecţi

Procedura se aplică tuturor categoriilor de personal (agenţi, ofiţeri, personal contractual) în următoarele situaţii:

– demisie;
– pensionare înainte de termen;
– transfer (alte arme, alt IPJ, altă linie de muncă).

Interviul se realizează obligatoriu în cazul celor femeilor şi a cadrelor cu o vechime mai mică de 3 ani. În caz de refuz, acesta se va menţiona în dosarul de personal şi se va specifica şi motivul.

Deşi prezenta procedură nu se referă şi la angajaţii care se pensionează la termen sau pe motiv de boală, aceştia pot solicita completarea unui chestionar şi participarea la un interviu.

IV. Metode şi instrumente

Prezenta procedură presupune aplicarea unui chestionar şi realizarea unui interviu standardizat. În funcţie de context, pentru o eficienţă mai mare se poate folosi orice metodă sau instrument adecvate scopului urmărit.

Chestionarul va fi completat de către toţi angajaţii menţionaţi la capitolul III. Interviul va fi realizat numai cu acordul acestora.

Chestionarul cuprinde două părţi, prima în care se solicită informaţii generale şi a doua în care cadrelor li se solicită informaţii specifice despre experienţa şi rolul îndeplinit în cadrul instituţiei cu privire la management, salarizare şi condiţii de muncă, oportunităţi de dezvoltare a carierei, cultură organizaţională, comunicare şi relaţionare interpersonală, corectitudine şi transparenţă etc. De asemenea, respondenţilor li se solicită sugestii pentru îmbunătăţirea activităţii.

Chestionarul va fi utilizat ca un cadru de bază, dar informaţii suplimentare vor fi obţinute în cadrul unui interviu. Acesta va fi susţinut de către psihologul de unitate cu care angajatul se simte mai confortabil, în vederea facilitării unei atitudini deschise şi oneste. Interviul vine în completarea chestionarului, aprofundează aspectele prezentate în acesta. Chestionarul va servi ca punct de pornire al discuţiilor.

În cadrul interviului se va folosi observaţia, ascultarea activă şi tehnica de punere a întrebărilor potrivite (modelul Meta – Bandler R., 2008), astfel încât să ofere un cadru potrivit pentru un schimb constructiv, şi în acelaşi timp să ofere angajatului posibilitatea să fie sigur pe decizia luată sau să-şi reconsidere poziţia. Interviul oferă şansa ambelor părţi, ca plecarea din instituţie să se facă în termeni buni.

În cadrul interviului se semnează un proces verbal în care sunt menţionate aspectele ce ţin de confidenţialitate şi de modalităţile de folosire a informaţiilor furnizate.

V. Procedura de lucru

După aprobarea acestei proceduri de către conducerea Inspectoratului de Poliţie Judeţean şi Serviciul de Psihologie şi Analiză Organizaţională, întregul personal trebuie informat cu privire la conţinutul prezentei proceduri.

Aplicarea chestionarului şi realizarea interviului se vor realiza până la finalul perioadei de preaviz.

Pentru prevenirea fluctuaţiei cadrelor şi identificarea timpurie a intenţiilor de plecare sau transfer în aşa fel încât să se poată interveni în timp util şi eficient, chestionarul trebuie postat pe intranet astfel încât oricine poate să-l completeze şi să-l trimită psihologului. De asemenea, angajaţii trebuie informaţi şi de faptul că, în cazul în care nu doresc să completeze chestionarul, pot solicita oricând realizarea unui interviu cu psihologul.

Angajaţii trebuie informaţi cu privire la căile de rezolvare posibile pentru anumite aspecte problematice existente la nivelul oricărei structuri de poliţie. Aceste căi de rezolvare includ medierea, negocierea la nivelul echipei de muncă, focus grupuri, dezbateri, rezolvarea de conflicte, analiza de climat organizaţional şi intervenţia psihologică, servicii de asistenţă psihologică oferită cadrelor şi de asistenţă managerială etc.

5.1. Procedura de aplicare a chestionarului

Imediat ce o persoană îşi exprimă dorinţa de a pleca, şeful nemijlocit trebuie să anunţe personalul specializat din cadrul Serviciului Management Resurse Umane, care anunţă psihologul de unitate. În unele circumstanţe, o intervenţie în acest stadiu poate asigura rezolvarea anumitor probleme şi menţinerea acelui angajat pe funcţie. De asemenea, personalul specializat din cadrul Serviciului Management Resurse Umane trebuie să anunţe psihologul cu privire la toate cazurile de transfer, demisie şi pensie înainte de termen.

Chestionarul este aplicat personal, atunci când este posibil, sau este trimis tuturor cadrelor menţionate la capitolul III prin poşta militară sau intranet. Personal sau telefonic, psihologul va explica angajaţilor, scopul şi importanţa acestei proceduri, precum şi necesitatea completării acestuia în timpul perioadei de preaviz, pentru a se finaliza procedurile legate de plecare. Chestionarul, indiferent de modalitatea de aplicare va fi însoţit de o adresă de înaintare prin care se solicită completarea chestionarului, se invită persoana să participe la interviu (se propune o dată), se dau explicaţii cu privire la scopul şi importanţa acestui demers şi se dau datele de contact ale psihologului care va realiza această activitate.

După completare, chestionarul are caracter de confidenţialitate. Acesta este predat personal psihologului sau transmis, în plic sigilat, prin poşta militară (cu menţiunea: „confidenţial – personal ofiţerului psiholog").

În funcţie de informaţiile obţinute în cadrul chestionarului şi de acordul exprimat în cadrul acestuia cu privire la disponibilitatea de a participa la un interviu (participarea la interviu este voluntară), psihologul va selecta angajaţii care vor fi solicitaţi (adresă oficială, telefonic) să participe la interviu. Chestionarul va servi ca punct de pornire a discuţiei.

5.2. Procedura de realizare a interviului

Interviul se va derula într-o locație care poate asigura derularea acestuia fără întreruperi, unde discuțiile nu pot fi auzite de alte persoane, unde se poate asigura confidențialitatea.. Acesta se poate realiza când angajatul se prezintă la Serviciul Management Resurse Umane, pentru demersurile necesare plecării. Psihologul va manifesta o atitudine de suport și va încuraja angajatul să-și exprime clar și deschis motivele plecării. Angajatul va fi informat cu privire la termenii ce țin de confidențialitate, la posibilitatea utilizării informațiilor în cadrul unor studii și analize statistice, fără dezvăluirea identității angajatului. Informațiile obținute se vor înregistra în cadrul ghidului de interviu.

Interviul poate fi folosit și ca o oportunitate de a oferi posibilitatea angajatului să revină asupra deciziei luate.

La finalul interviului se va încheia un proces verbal în care subiectul își dă acordul cu privire la utilizarea informațiilor pentru realizarea de studii (cu respectarea anonimatului) și în cazurile în care reies aspecte ce necesită intervenție imediată din partea Serviciului Management Resurse Umane sau a șefului inspectoratului (cazuri de corupție, proceduri deficitare pe linie de management, climat tensionat, practici neadecvate statutului de polițist etc.).

Deși interviurile față – în – față sunt mai eficiente pentru că facilitează o comunicare mai bună și atingerea unor subiecte mai sensibile, în unele situații (indisponibilitate, distanță fizică mare etc.), interviul se poate realiza și la telefon, cu acordul angajatului.

În cazul în care psihologul consideră că este util, poate realiza un interviu (telefonic sau față în față, în funcție de situație) după 6 luni de la plecarea din instituție, pentru a identifica eventuale informații semnificative pe care persoanele care au plecat, ar dori să le adauge.

5.3. Recomandări pentru intervievator

Psihologii care realizează interviul trebuie să:

– asigure o locație în care să nu fie întrerupți și care poate asigura confidențialitatea;
– creeze cadrul adecvat pentru a încuraja o atitudine deschisă și sinceră și un feed-back pozitiv din partea subiectului;
– clarifice aspectele ce țin de confidențialitate;
– înregistreze răspunsurile în cadrul ghidului de interviu;
– evite să-și exprime propriile opinii, să facă interpretări sau să „conducă" întrebările în direcția dorită de el;
– ofere spațiul necesar pentru angajat astfel încât acesta să-și exprime părerile personale;

- asigure subiectul că participarea la această procedură nu îl va afecta în nici un mod, iar informațiile furnizate nu vor fi folosite în cazul recomandărilor făcute pentru un alt post;
- informeze angajatul cu privire la cazurile în care nu se poate asigura confidențialitatea (aspecte disfuncționale care necesită abordare imediată, producerea de infracțiuni, punerea în pericol a securității naționale sau a vieții cuiva etc.). În aceste cazuri nu se va lua nici o măsură până nu se va discuta cu angajatul care pleacă;
- mulțumească pentru participarea la interviu.

Interviul reprezintă o șansă pentru învățare pentru toți cei implicați. În cadrul interviului, psihologul, în numele instituției, poate mulțumi angajatului pentru munca prestată.

5.4. Gestionarea datelor

La dosarul de personal nu se va reține o copie a chestionarului sau a ghidului de interviu completat de către psiholog. Acestea sunt arhivate de către psiholog conform procedurilor în vigoare.

Procesarea datelor cu caracter personal se va realiza în conformitate cu procedurile în vigoare.

Principalii responsabili pentru implementarea acestei proceduri sunt: ofițerul psiholog, șeful Serviciului Management Resurse Umane, personalul specializat din cadrul Serviciului Management Resurse Umane și șefii nemijlociți.

În cazul identificării unor aspecte disfuncționale în cadrul instituției, șeful Serviciului Management Resurse Umane va fi informat cu privire la acestea, dar doar cu acordul angajatului (obținut la interviu în cadrul procesului verbal). Măsurile se vor lua în aceste cazuri doar după informarea prealabilă a persoanei care a furnizat aceste informații. Se va încerca asigurarea anonimatului, atunci când acest lucru este posibil.

VI. Utilizarea informațiilor obținute

Informațiile vor fi înregistrate, cu respectarea anonimatului, în baze de date pentru prelucrări statistice ulterioare. Un singur caz nu oferă informații spectaculoase, dar o analiză periodică poate releva o serie de aspecte semnificative cu privire la instituție.

Informațiile obținute se vor raporta conducerii Inspectoratului de Poliție Județean și Serviciului de Psihologie și Analiză Organizațională sub formă de studii, analize statistice, cu păstrarea confidențialității privind identitatea subiecților. Analizele se vor realiza pe eșantioane suficient de mari încât să nu se poată identifica persoanele.

Raportările se vor face semestrial sau anual, cu respectarea condiţiilor menţionate mai sus.

În urma studiilor realizate se vor putea realiza:

- dezvoltarea activităţii pe linie de resurse umane;
- un profil ale celor care pleacă din instituţie sau de pe anumite linii de muncă;
- recomandări cu privire la încadrarea de personal;
- recomandări cu privire la menţinerea personalului;
- recomandări cu privire la prevenirea fluctuaţiei de personal;
- analize cu privire la motivele plecării;
- identificarea nevoilor de schimbare la nivel organizaţional;
- intervenţie psihologică la nivel de climat organizaţional;
- programe de dezvoltare organizaţională (grup de muncă, relaţii interpersonale, management, proceduri, comunicare, rezolvarea de conflicte, dezvoltare profesională şi personală etc.).

VII. Concluzii

Procedura privind angajaţii care părăsesc instituţia este importantă pentru îmbunătăţirea activităţii pe linie de resurse umane, strategiilor de dezvoltare organizaţională, satisfacţiei în muncă şi creşterea performanţei; identificarea aspectelor disfuncţionale sau ilegale; realizarea diagnozei organizaţionale; dezvoltarea activităţilor pe linie de cunoaştere şi asistenţă psihologică.

O limitare a prezentei proceduri este faptul că nu toţi angajaţii doresc sa completeze un astfel de chestionar sau să participe la un interviu.

Pentru eficientizarea acestei activităţi este important de realizat o procedură comună la nivel naţional. Procedura va fi actualizată anual în funcţie de necesităţi.

Bibliografie

1. Bandler, R., (2008) – *Vremea pentru schimbare*, Editura Excalibur, Bucureşti;
2. *** - http://www.hampshire.police.uk;
3. *** - http://www.kent.police.uk;
4. *** - http://www.knowledgenetwork.gov.uk;
5. *** - http://www.southyorks.police.uk;
6. *** - http://www.warwickshire.police.uk.

CHESTIONARUL „EXIT" PENTRU STRUCTURILE M.A.I.

Chestionarul va fi completat până la data de .... și returnat ofițerului psiholog .... din cadrul Serviciului Management Resurse Umane.

În cadrul acestui chestionar vă rugăm să descrieți motivele pentru care vă transferați, demisionați sau solicitați ieșirea la pensie înainte de termen. Informațiile din cadrul chestionarului sunt și vor rămâne confidențiale. Datele obținute vor fi folosite, cu păstrarea anonimatului, în prelucrări statistice și în realizarea recomandărilor cu privire la schimbările necesare pentru dezvoltarea organizațională. Vă mulțumim pentru cooperare și pentru serviciul îndeplinit în cadrul Inspectoratului de Poliție al Județului .... Vă rugăm să răspundeți la toate întrebările. Dacă există întrebări care nu se aplică în cazul dumneavoastră vă rugăm să bifați cu un „x" căsuța care are mențiunea „Nu este cazul / Nu știu"

Grad, nume și prenume: ....Vârstă: .... Gen: ....
Locul de muncă (structura IPJ): .... Linia de muncă: ....
Vechimea în cadrul MAI/IPJ/actuala linie de muncă: ....../......./..........
Data plecării: .... Date de contact:...

1. Modalitatea de plecare:

(încercuiți răspunsurile – litera – care se potrivesc în cazul dumneavoastră și completați spațiile punctate, dacă este cazul)

a) Demisie b. Pensionare înainte de termen

c) Transfer la altă armă. Care? ....

d) Transfer pe altă linie de muncă. Care? ....

e) Transfer la alt IPJ. Care? .... Pe ce linie de muncă? ....

2. Care sunt principalele motive pentru care plecați din instituție, respectiv de pe actuala linie de muncă: (încercuiți răspunsurile – litera – care se potrivesc în cazul dvs.)

a) salariu / condiții de muncă

b) rolul / funcția îndeplinită în cadrul instituției

c) nedreptatea, lipsa aprecierii corecte a muncii prestate

d) posibilitățile limitate de dezvoltare profesională

e) relația cu colegii

f) procedurile pe linie de management

g) atmosfera din cadrul serviciului/biroului/compartimentului

h) am găsit loc de muncă mai bun din punct de vedere al ....

i) cultura organizațională

j) stil de viață, motive personale ce nu țin de serviciu
k) insatisfacția la locul de muncă actual
l) promovare/avansare
m) creșterea șanselor de promovare/avansare
n) oportunități mai multe pentru a mă specializa
o) slujba actuală nu era ceea ce mă așteptam să fie
p) s-a cerut prea mult de la dumneavoastră
r) capacitățile, cunoștințele dvs. nu au fost folosite la potențialul maxim
s) Altele (vă rugăm detaliați): ....

3. Înaintea luării deciziei de a pleca v-ați interesat cu privire la alte posibilități de a lucra în cadrul instituției? (cei care pleacă pe altă linie de muncă nu răspund la această întrebare) a) DA b) NU (vă rugăm detaliați)

....

4. Care au fost motivele pentru care v-ați angajat în cadrul M.A.I.? Indicați gradul de importanță avut în luarea deciziei.

	Item	Foarte important	Oarecum importan t	Neimpor-tant	Nu este cazul /Nu știu
1.	salariul				
2.	prestigiul profesiei				
3.	interesul din copilărie				
4.	posibilitățile de promovare/avansare				
5.	influența membrilor familiei, prietenilor etc.				
6.	siguranța locului de muncă				
7.	alte beneficii (prime, bilete de vacanță etc.)				
8.	munca în interesul cetățeanului				
9.	adrenalina, acțiunea, riscul, neprevăzutul				
1 0	Altele: (completați)				

5. Care dintre așteptările dumneavoastră, pe care le-ați avut la intrarea în Poliție vi s-au confirmat și care nu?

Așteptări confirmate:	Așteptări neconfirmate:

6. Pe o scală de la 1 la 4 vă rog indicaţi în ce măsură următoarele aspecte v-au influenţat decizia de vă transfera şi în ce măsură aţi fost mulţumiţi de aceste aspecte: (Fiecare factor are 2 rânduri: primul pentru măsura în care v-a influenţat decizia de a pleca (D) şi al doilea pentru măsura în care aţi fost mulţumit de el (M). Faceţi un „x" pe ambele rânduri rezervate pentru fiecare factor în parte, în căsuţa corespunzătoare.)

	Item		În foarte mare	În mare	În mică măsură	În foarte mică	Nu este cazul/ Nu
1.	Slujba în general	D					
		M					
2.	Deplasarea la locul de muncă	D					
		M					
3.	Costurile legate de traiul zilnic	D					
		M					
4.	Influenţa muncii asupra vieţii de familie	D					
		M					
5.	Activitatea de pregătire profesională	D					
		M					
6.	Rolul/funcţia deţinută	D					
		M					
7.	Programul de lucru	D					
		M					
8.	Volumul de muncă	D					
		M					
9.	Birocraţia	D					
		M					
10	Posibilităţile de promovare/avansare	D					
		M					
11	Condiţiile de muncă/dotarea	D					
		M					
12	Stilul de conducere al şefului	D					
		M					
13	Modalitatea de comunicare a şefului	D					
		M					

14	Atitudinea şefului	D						
		M						
15	Comportamentul şefului	D						
		M						
16	Accesul la cadrele din conducere	D						
		M						
17	Corectitudinea şi transparenţa actului managerial	D						
		M						
18	Relaţia şef – subordonat	D						
		M						
19	Coordonarea activităţii, îndrumarea, sprijinul primit	D						
		M						
20	Flexibilitatea programului de lucru	D						
		M						
21	Organizarea activităţii	D						
		M						
22	Aprecierea,recompensarea	D						
		M						
23	Distribuirea sarcinilor de lucru	D						
		M						
24	Accesul la informaţie	D						
		M						
25	Posibilităţile de specializare	D						
		M						
26	Posibilitatea de exprimare a opiniilor, ideilor	D						
		M						
27	Cooperarea în cadrul serviciului/ biroului	D						
		M						
28	Comunicarea în cadrul serviciului/ biroului	D						
		M						
29	Cooperarea cu alte structuri	D						
		M						
30	Relaţia cu psihologul de unitate	D						
		M						
31	Salarizare	D						
		M						
32	Acordarea primelor, recompenselor în bani	D						
		M						
33	Acordarea salariului de merit	D						
		M						
34	Plata orelor suplimentare	D						
		M						
35	Primele de concediu	D						
		M						
36	Bilete de vacanţă	D						
		M						
37	Activitatea de pregătire fizică	D						
		M						
38	Accesul la sala de sport, cantină, parcare etc.	D						
		M						
39	Asistenţa medicală	D						
		M						

7. Ați solicitat sprijin sau asistență în cadrul instituției pentru rezolvarea aspectelor problematice pe care le-ați întâmpinat?

a) DA b) NU

Daca DA, la cine sau la ce serviciu/birou/compartiment ați apelat?

....

8. Care sunt sugestiile dumneavoastră cu privire la îmbunătățirea procedurilor din cadrul instituției:

9. De ce ați fi avut nevoie ca să vă îndepliniți atribuțiile de muncă mai bine?

....

10. Ce ar fi putut face instituția pentru a preveni plecarea dumneavoastră?

....

11. S-a întâmplat ca persoane din cadrul instituției să vă:

a) amenințe b) intimideze c) insulte

d) umilească e) trădeze încrederea d) creeze stres

f) Altele (vă rugăm detaliați) ....

g) nu s-a întâmplat nimic de acest fel

Dacă DA, menționați ce ați făcut în legătura cu asta și dacă s-a rezolvat problema:

....

12. Ați recomanda altor persoane să se angajeze în cadrul Poliției?

a) DA b) NU

13. Vă rugăm să notați mai jos alte informații sau explicații care considerați că ne-ar ajuta să înțelegem mai bine decizia dumneavoastră de a pleca din instituție, respectiv de pe actuala linie de muncă, și care să ne ajute să îmbunătățim procedurile și condițiile din cadrul instituției:

Vă mulţumim că aţi completat acest chestionar. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidenţiale. Vă dorim mult succes în continuare!

* De completat de către ofiţerul psiholog în cazul în care se va realiza şi un interviu:

Numele persoanei care realizează interviul: ....

Data interviului: ....

IMAGERIA MENTALĂ – ASISTENȚĂ ȘI CUNOAȘTERE PSIHOLOGICĂ LONGITUDINALĂ –

Menyhart Nicoleta*

În studiul de față am dorit să prezint avantajele folosirii imageriei mentale pentru a rezolva unele aspecte problematice identificate până în prezent în legătură cu evaluarea și asistența psihologică a polițiștilor. Această abordare non-intruzivă asigură, parcă paradoxal, o „intrare" în profunzime, o deschidere ușoară, facilitând alianța terapeutică, obținerea unui psihodiagnostic cât mai specific, precum și un istoric de viață relevant. De asemenea, aplicarea interviului psihodinamic „Drumul" după mai multe ședințe, are valențe deblocante și facilitează găsirea unui limbaj potrivit auto-relevării și întâlnirii terapeutice.

Drumul cel mai scurt poate fi de fapt cel mai lung și cu costuri mari, iar drumul cel mai lung poate fi cel mai rapid și cu costuri minime. Este vorba de perspectivă și alegere. Ce părere aveți?

I. Introducere

1.1. Imageria mentală în asistența și cunoașterea psihologică

Pentru procesul asistenței și cunoașterii psihologice longitudinale, dezvoltarea relațiilor psiholog-client este vitală pentru succesul acestuia, prin creșterea gradului de încredere și scăderea tendinței de „fațadă".

Imageria mentală acționează ca modalitate provocativă de conectare a conștientului și subconștientului, având ca efect o experiență de autocunoaștere și de integrare personală, chiar dacă poate fi percepută doar ca tehnică de relaxare progresivă (apud. Mitrofan. I., 2001).

Imaginile sunt o formă de comunicare, acestea se înregistrează vizual și sunt înmagazinate în memorie, devenind imagistică mentală. Imaginile sunt ca o poveste despre emoțiile noastre. Înregistrările emoționale generate de traumele originare interferează cu scenariile de viață prezente, activându-se ori de câte ori trăim ceva ce ne amintește de acel moment.

Cu ajutorul acestui instrument se obține o psihodiagnoză privind următoarele aspecte: starea emoțională actuală; problemele prezente; capacitatea

---

* Inspectoratul de Poliție al Județului Timiș

de a progresa/înainta în viață; raportarea la intimitate; relații de cuplu; sistemul de suport, relațiile sociale; prezența victimizării; stima de sine; relația cu familia; nivelul de stres, anxietate și modalitatea de adaptare la stres, atitudinea în fața evenimentelor viitoare.

1.2. Motivația realizării studiului

În studiul de față am dorit să prezint avantajele folosirii interviului „Drumul" pentru a rezolva unele aspecte problematice identificate până în prezent în legătură cu evaluarea și asistența psihologică a polițiștilor, și anume: rezistența crescută a polițiștilor în fața acestor activități; valorile dimensiunilor investigate cu ajutorul probelor psihologice clasice ar putea exprima răspunsuri afectate de dezirabilitatea socială (lipsa de sinceritate a polițiștilor din teama de a nu fi evaluați); lipsa timpului necesar pentru desfășurarea acestor activități (polițiștii fiind implicați în activități specifice muncii de poliție). Toți acești factori influențează negativ raportul psiholog – client, diagnoza și intervenția psihologică eficientă.

1.3. Studiul are **aplicabilitate în domeniul practic**, rezultatele cercetării vor fi utilizate pentru îmbunătățirea activității de evaluare și intervenție psihologică, prin faptul că se realizează economie de timp; diagnoză mai completă a istoriei de viață; alianță terapeutică psiholog – client și oferă posibilitatea de a face predicții.

Interviul va fi **folosit în următoarele situații**: cunoașterea inițială, evaluări periodice și speciale, asistența psihologică și alte situații în care se impune o intervenție în timp scurt.

1.4. Cercetarea are ca bază conceptuală **sinteza abordărilor teoretice** privind imageria mentală și limbajul ericksonian, și este o **continuare a studiului** realizat de către Ștefan Liță (Centrul de Psihosociologie) prin care a validat această metodă pe populația polițiștilor români. Studiul de față dorește să sublinieze utilitatea, eficiența și necesitatea utilizării imageriei mentale în cadrul activității pe linie de psihologie în cadrul Poliției.

II. Metodologia cercetării

2.1. Scop

Eficientizarea activității de cunoaștere și intervenție psihologică în cadrul MAI.

2.2. Obiective

1. Scăderea rezistenței polițiștilor, a mecanismelor defensive în fața activității de evaluare și asistență psihologică;
2. Economie de timp – se realizează evaluarea și asistența psihologică într-un timp mai scurt;

3. Realizarea unei cunoaşteri psihologice mai puţin intruzive şi stabilirea unui raport psiholog – client (poliţist) mai eficient;

4. Facilitarea intrării în analiză, provocare şi intervenţie psihologică;

5. Predicţia privind modalitatea de raportare a poliţistului la evenimentele viitoare;

6. Psihodiagnoză: nivel de stres şi mecanisme de adaptare, nivel de anxietate, stima de sine, tendinţe depresive, stare actuală;

7. Identificarea principalelor aspecte legate de istoria de viaţă: familie, cuplu, relaţii sociale (sistem de suport), victimizare, problema actuală;

8. Obţinerea unui feed-back din partea poliţistului cu privire la eficienţa instrumentului;

9. Desprinderea unor concluzii care pot servi la desfăşurarea unor cercetări mai amănunţite în domeniu.

2.3. Subiecţi

Pentru a nu putea fi identificaţi, cei 19 subiecţi incluşi în această analiză, au fost aleşi de la servicii diferite, evaluaţi în perioade de timp diferite, cu o plajă destul de variată în ceea ce priveşte: vârsta (de la 25 la 50 ani); starea civilă (căsătoriţi, necăsătoriţi, concubinaj, relaţii stabile, divorţaţi, recăsătoriţi); cu sau fără copii; femei şi bărbaţi; ofiţeri şi agenţi.

Studiile de caz nu sunt complete, ci sunt prezentate doar aspectele importante, suficient de argumentative pentru tema prezentată. Acest lucru l-am realizat pe de-o parte din dorinţa de a asigura confidenţialitatea persoanelor (fără a exista posibilitatea identificării acestora) şi, pe de altă parte, spaţiul restrâns al lucrării nu a permis o abordare mai exhaustivă a subiectului.

2.4. Metode şi instrumente

În lucrarea de faţă am prezentat studii de caz în cadrul cărora am utilizat: observaţia, interviul psihodinamic „Drumul", interviul anamnestic, limbajul ericksonian, simbolism, tehnici de relaxare, modelul Meta, diverse tehnici de consiliere, teste proiective şi probele evaluării clasice. Din motive legate de spaţiul lucrării şi de faptul că acestea sunt cunoscute, voi prezenta doar interviul „Drumul".

Interviul psihodinamic Roerich este un instrument de psihodiagnostic bazat pe imageria mentală, menit să furnizeze informaţii într-un timp scurt, fiind *„...departe de a intra în categoria testelor psihologice şi a limitelor pe care le presupun acestea, cea mai bună clasificare fiind în categoria limbajelor - limbajul minţii, cel mai vechi limbaj al existenţei umane."* (Roerich, M.R.).

Subiecţii sunt rugaţi să realizeze o călătorie imaginară de-a lungul unui drum (vederea de ansamblu asupra vieţii), apoi să traverseze un râu (sentimente legate de sex şi/sau de intimitate cu ceilalţi), ajung la o casă (stima de sine,

sistemele suportive şi relaţiile cu părinţii), descriu un vas (relaţii de cuplu), iar apoi un obstacol (problemă prezentă) ce le apare pe drum. Subiectul este ajutat să-şi înţeleagă propriile emoţii folosind întrebări simple legate de ceea ce vede într-o călătorie imaginară de-a lungul unui drum (apud. Roerich, M.R.).

2.5. Procedura de lucru

În lucrarea de faţă sunt prezentate observaţiile legate de aplicarea imageriei mentale în mai multe situaţii specifice activităţii de psihologie, cu exemplificarea prin câteva aspecte relevante în cazul unor subiecţi.

De fiecare dată când am aplicat interviul „Drumul" am folosit expresia „înainte de a începe" sau „este doar pregătirea pentru a vă familiariza cu spaţiul" pentru a da mesajul „nu am început încă". În acest fel am dorit să îi fac pe poliţişti să se simtă în largul lor, în siguranţă, pentru ei însemna că încă nu am depăşit graniţa dintre conversaţia obişnuită şi activitatea de evaluare sau asistenţă (apud. Bandler, R., 2008). Într-o singură şedinţă, „Drumul" a fost aplicat la mijlocul acesteia în vederea studierii avantajelor şi dezavantajelor acestei abordări.

Abordarea de început a fost: „V-ar place, ca înainte să începem să discutăm despre dumneavoastră – doar privind aspectele pe care doriţi să le spuneţi, puteţi alege la care întrebări să răspundeţi şi la care nu – să facem o călătorie imaginară pe un drum, aşa ca o joacă, să ieşiţi puţin din atmosfera de lucru şi să vă familiarizaţi cu spaţiul de aici? V-ar prinde bine puţină relaxare, nu-i aşa?". În această frază este folosit limbajul ericksonian care oferă senzaţia de spaţiu, posibilitate de alegere, introduce atmosfera de joacă, dar în acelaşi timp are mesaje implicite: că va răspunde la întrebări şi că acceptă călătoria (apud. Rosen, S., 2008).

În cazurile în care fac referire la „prima şedinţă/prima întâlnire" mă refer la întâlnirea în cadrul cabinetului, deoarece specificul muncii de psiholog în cadrul sistemului presupune o serie de „întâlniri pe holuri, neoficiale" înainte de prima întâlnire în cabinet. Iar acestea constituie tot atâtea ocazii de realizare a relaţiei psiholog – client.

III. Analiza rezultatelor

Principalele rezultate au dus la identificarea unui coeficient Roerich cuprins între 8 şi 16, paisprezece subiecţi obţinând un scor ce se încadra în clasa „stresat, dar funcţional", iar cinci subiecţi au obţinut un scor ce se încadrează în clasa „depresie uşoară".

Sentimentele predominante au fost: confuzie (7), lipsa aprecierii (4), tristeţe (3) şi sentimente difuze (5). Vederea de ansamblu asupra vieţii a variat

de la stabilă (6), oarecum instabilă (4), moderat instabilă (5) şi instabilă (4). Referitor la intimitate, s-au identificat la 12 subiecţi, amintiri neplăcute legate de probleme semnificative, victimizare, infidelitate şi depreciere. Sentimentele legate de sistemul de suport au fost de bucurie (10) şi depreciere (9), majoritatea subiecţilor negând nevoia de suport pentru depăşirea aspectelor problematice. Stima de sine doar la trei subiecţi a fost bună şi excelentă.

Problemele prezente identificate au fost diverse: preocupare sexuală, sentimente emoţionale în lucru, ascunderea emoţiilor, agresat şi rănit de anumite persoane, situaţie din care îi este dificil să iese, despărţire, victimizare, stagnare, traumă recentă. Subiecţii au manifestat optimism (10) şi pesimism (9) în faţa evenimentelor viitoare.

3.1. Utilizarea imageriei mentale în asistenţa psihologică

Scopul generic al asistenţei psihologice este pregătirea persoanei pentru a-şi face ancore, pentru a avea acces la aceste mecanisme bazate pe resurse şi pentru a face faţă întregii vieţi.

Având în vedere specificul sistemului în care ne desfăşurăm activitatea, disponibilitatea poliţiştilor de a solicita asistenţă psihologică, precum şi numărul mare de persoane din cadrul instituţiei, este important de stabilit clar în prima întâlnire: un psihodiagnostic al problematicii prezente, un minim de anamneză, obiectivele persoanei şi ale psihologului, precum şi, cel mai important, de realizat alianţa psiholog – client. De asemenea, intervenţiile sunt uneori de scurtă durată (nefiind nevoie de consiliere), iar psihologul trebuie să realizeze atât cunoaşterea, precum şi o minimă intervenţie.

Folosind diferite abordări, uneori consumatoare de timp, am ajuns la concluzia că am nevoie de o „poartă de intrare" care să-mi asigure în primul rând realizarea alianţei terapeutice, precum şi accesul mai rapid la aspectele punctuale, concrete (fără a se mai consuma prea mult timp cu răspunsurile dezirabile social). Una din aceste porţi de intrare care şi-a dovedit eficienţa până acum este folosirea imageriei mentale, a limbajului ericksonian aplicate în cadrul interviului psihodinamic „Drumul".

Vreau să prezint rezultatele obţinute în două situaţii: aplicarea „Drumului" în prima şedinţă şi în a treia şedinţă de asistenţă psihologică, pentru a sublinia diferitele valenţe pe care le presupun aceste abordări.

Prima şedinţă

Subiectului L. i s-a aplicat la începutul şedinţei interviul „Drumul". În cadrul acestuia s-a identificat existenţa unei probleme dificile care s-a cronicizat de-a lungul timpului, legată de rolul său în relaţia cu ceilalţi. Trecerea de la această „călătorie" la situaţia traumatică generică s-a făcut aproape insesizabil, subiectul relatând aspecte încărcate emoţional din copilărie. Subiectul şi-a

descris „călătoria vieţii” relatând momente cheie şi chiar având insight-uri de genul „Nici nu mi-am dat seama că aşa fac şi acum”. Şedinţa a decurs ca şi cum, călătoria imaginară pe un drum oarecare, s-a transpus „automat” în călătoria pe drumul vieţii. Fiind prima şedinţă s-a realizat doar o minimă intervenţie, mai mult am insistat pe realizarea relaţiei terapeutice, printr-o atitudine suportivă.

La subiectul D., trecerea s-a făcut astfel: „Am observat că vi s-au umezit ochii când aţi vorbit despre casa întâlnită pe drum, ca şi când...”, iar el a continuat povestea. În acest caz „Drumul” a constituit mai mult o „poartă” de intrare în analiză, în cadrul căreia s-a relevat o problematică transgeneraţională.

În cadrul călătoriei, subiectul R. a dezvăluit rolul de „salvator” pe care l-a preluat din teama de a nu-i pierde pe cei dragi. Trecerea de la „imaginar” la viaţa reală făcându-se uşor, subiectul abordând exact aceste aspecte din viaţa ei: grija pentru ceilalţi şi pierderile suferite. De data aceasta nu a fost nevoie de provocarea subiectului în acest sens.

La finalul călătoriei, subiectul F. a făcut singur legătura „tata îmi aducea acasă ...” (folosind simbolul ales pentru obstacolul întâlnit pe drum). Călătoria imaginară a furnizat iniţial un simbol, care a facilitat intrarea în analiză.

A treia şedinţă

La subiectul G., în primele două întâlniri am realizat anamneza, fără a insista pe anumite evenimente de viaţă. Am creat spaţiul necesar pentru subiect pentru a spune doar ceea ce vrea şi de asemenea l-am asigurat constant de acceptare şi „conţinere terapeutică”. Ideea predominantă ce avea nevoie să i-o transmit era că sunt acolo, nu-l judec şi nu voi pleca. „Drumul” a apărut în cadrul asistenţei ca un moment de: apropiere, relaxare, încredere, descărcare. Călătoria presupunea un drum anume pe care era obligat (nu ştia cine îl obligă) să-l parcurgă, de pe care dorea să plece, dar nu putea din cauza barierelor. Sentimentul de confuzie desprins de pe „drum” a fost abordat cu ajutorul desenului, unde subiectul şi-a dat voie să fie supărat şi să spună un început de poveste, pe care a ales să o continuăm împreună.

Subiectul B. de-a lungul primelor două întâlniri a abordat o atitudine destul de distantă, dar am putut să realizez interviul anamnestic obţinând informaţii privind istoricul vieţii, care se puteau găsi şi la dosarul de personal. Descria episoadele de viaţă ca şi când s-ar fi întâmplat altcuiva, fiind blocat pe raţionalizare. Făcând analiza întâlnirilor mi-am dat seama că era o comunicare pe canale diferite (raţionalizare, respectiv emoţie), lipsind întâlnirea autentică, provocatoare şi dinamică.

În a treia şedinţă am utilizat „Drumul”, subiectul furnizând multe detalii legate de călătorie. Obstacolul identificat fiind un simbol pentru victimizare, am insistat pe acest moment, realizând o călătorie pe linia timpului, în viaţa acestui

simbol, pentru a identifica proiecţiile şi pentru a realiza o diagramă de stare privind axa identitară, axa conştient – inconştient şi axa temporală. La finalul călătoriei subiectul a dorit să deseneze etapele vieţii „simbolului". Deschiderea şi entuziasmul subiectului mi-a sugerat parcă mesajul lui: „în sfârşit înţelegi ce vreau să-ţi spun", sau mai bine zis „cum vreau să-ţi spun".

În acest caz „Drumul" a fost util pentru identificarea unui limbaj comun, a facilitat o întâlnire autentică şi posibilitatea unei „călătorii împreună", fapt transmis şi clientului, tot sub formă metaforică. Şi aşa a început călătoria noastră, care continuă şi acum...

Avantaje:

Această abordare non-intruzivă asigură, parcă paradoxal, o „intrare" în profunzime, o deschidere uşoară, facilitând interacţiunea psiholog-client, obţinerea unui psihodiagnostic cât mai specific, precum şi un istoric de viaţă relevant. De asemenea, aplicarea „Drumului" după mai multe şedinţe, are valenţe deblocante şi facilitează găsirea unui limbaj potrivit auto-relevării şi întâlnirii terapeutice.

Riscuri:

Un posibil risc generează din faptul că psihologul poate fi tentat să intre în analiză profundă (datorită deschiderii clientului şi uşurinţei demersului) înainte ca subiectul să fie pregătit, şi mai ales înainte ca psihologul şi relaţia terapeutică să fie „pregătite". Un alt risc, atât pentru client, cât şi pentru psiholog, ar fi dat tot de tentaţia de a intra în analiză, fără ca psihologul să aibă o pregătire corespunzătoare în domeniul consilierii şi/sau psihoterapiei.

3.2. Utilizarea imageriei mentale în realizarea interviului anamnestic

Instructajul pentru „Drum", în cadrul interviurilor anamnestice, a fost aproximativ acelaşi. Iniţial s-a menţionat ideea de „înainte de a începe", „doar pregătirea", iar apoi: „ceea ce vom face înainte de începerea interviului, va fi o uşoară degajare de la activităţile zilnice, puteţi chiar să vă daţi voie să vă relaxaţi, sau puteţi alege să vă tensionaţi (limbaj ericksonian) ... tot ceea ce vom discuta aici va rămâne între noi ca amintirea unei călătorii împreună (se atinge ideea de „confidenţialitate", „călătorie", „împreună"), fiind alegerea dumneavoastră la care întrebări veţi răspunde şi la care nu (ideea de libertate, de posibilitatea de a alege şi totodată mesajul implicit că va răspunde la întrebări)".

Aşa cum am amintit în procedura de lucru, persoana deşi vine mai mult sau mai puţin tensionată la interviu, ideea de „înainte de a începe" o face să se simtă mai în largul ei.

În cadrul călătoriei subiectul foloseşte imagini, simboluri întâlnite de-a lungul vieţii, care au fost depozitate conştient sau inconştient, motiv pentru care persoana are acces mai uşor la istoricul de viaţă. Mai jos voi reda cele mai semnificative observaţii desprinse în urma aplicării imageriei mentale în realizarea interviului anamnestic.

Călătoria pe „Drum" nu am finalizat-o cu imaginea obstacolului şi a ceea ce vede sau nu după el, ci subiectul a fost rugat să găsească o modalitate de a-l depăşi, fiind lăsat să aleagă destinaţia finală a călătoriei. Am ajuns la această abordare în urma solicitării unui subiect, care a menţionat că nu a ajuns încă unde a dorit. Continuarea călătoriei reprezintă nevoia omului de a încheia, de a finaliza, de a se termina un ciclu. Terminarea călătoriei la obstacol şi cu o scurtă viziune a ceea ce este după, poate crea blocaj, persoana având nevoie de „deznodământ" după „punctul culminant" (apud. Santagostino, P., 2008). Continuarea călătoriei până la obiectivul final poate fi făcută, în funcţie de necesităţile fiecărui subiect, securizându-l: „şi poţi să rămâi acolo atât timp cât ai nevoie acum, ştiind că oricând poţi reveni în acest loc...".

Trecerea de la imageria mentală la interviul anamnestic este aproape insesizabilă. O uşoară inducţie: „Şi cum a fost pentru tine călătoria vieţii? Cu ce ai vrea să începi, poate cu copilăria, sau adolescenţa, şcoala, sau tinereţea, alegerea carierei sau relaţiile de cuplu sau ... ce-ţi vine prima dată în minte?". Se produce un declic şi persoana începe: „o, da, parcă aşa era când am fost ..., tata îmi zicea ...".

Se obţine o diagnoză uşoară, firească, non-intruzivă, a relaţiilor de familie, de cuplu, de prietenie, de colegialitate; a modalităţilor de adaptare la situaţiile stresante; a punctelor de interes, pasiunilor; a traseului şcolar şi profesional, şi chiar a momentelor mai dificile cu care s-a confruntat (asta dacă persoana este pregătită pentru abordarea unor astfel de subiecte la prima întâlnire). În acest fel se evită întrebările şi răspunsurile clasice, goale de conţinut: Î „Cum au fost relaţiile cu mama?" – R „Bune."

La final se face o scurtă sumarizare legând într-un fel cele două „călătorii": drumul imaginar şi viaţa proprie, accentuând aspectele semnificative care au facilitat insight-uri la client, şi se securizează persoana cu privire la normalitatea actului de relaxare, visare, povestire etc. Se încheie cu mesajul: „... ştiind că oricând poţi alege să faci o călătorie în care totul este posibil, unde descoperi tot ceea ce ai nevoie să descoperi, descoperiri care mai de care mai interesante şi la care poate nu te-ai gândit niciodată, pentru că în imaginaţie poţi face orice, ca şi cum eşti creatorul propriei vieţi". Se foloseşte limbajul ericksonian, se induce indirect sugestia permisivităţii accesului la relaxare, autoevaluare, ideea de găsire a soluţiilor, producerea naturală de insight-uri şi asumarea responsabilităţii propriilor acţiuni, alegeri şi întâmplări din viaţa lui.

Dacă este cazul, se ancorează stările resursă, insight-urile – „dacă ar fi să alegi un simbol pentru ceea ce s-a întâmplat astăzi aici (ideea de prezent) care ar fi acela? Ca şi cum ar fi un cadou din partea drumului pentru tine. Poţi să mulţumeşti drumului pentru cadou şi dacă este potrivit pentru tine şi doreşti, poţi să-i faci şi tu un cadou. Ce simbol a-i alege?".

Avantaje – Se creează mai uşor raportul psiholog – client, se dezvoltă încrederea, se deblochează accesul la resurse şi se produce o deschidere

naturală. De asemenea are loc accesul mai ușor la informații semnificative atât pentru psiholog, cât și pentru client. Psihologul realizează o intervenție minimă, chiar de la prima întâlnire. Se creează ideea de dezvoltare personală, deblocare, responsabilitatea pentru propria viață și integrarea istoriei de viață.

Riscuri – Și aici există riscul abordării unor subiecte când clientul nu este încă pregătit. Este răspunderea psihologului să nu deschidă ceva ce știe că nu va putea închide, dar să-și noteze pentru întâlnirile ulterioare momentele cheie.

3.3. Utilizarea imageriei mentale în activitatea de evaluare psihologică

Înaintea realizării unei evaluări propriu-zise (aplicarea de probe psihologice), un interviu inițial poate fi util pentru crearea alianței psiholog – client, securizarea persoanei și chiar scade tendința răspunsurilor dezirabile la chestionare.

În cadrul interviului inițial de evaluare se pot aplica probe proiective (testul arborelui – varianta Sora, desenul persoanei, testul culorilor Luscher), interviul psihodinamic „Drumul" și chiar producții instantanee: desen, plastilină, elementele naturii etc. Se poate discuta despre confidențialitate, scop și utilitate, se transmite ideea „doar pregătirea pentru evaluare" pentru a asigura relaxarea și reducerea tendințelor de apărare ale persoanei.

Rezultatele obținute în cadrul interviului inițial (imageria mentală, teste proiective și limbaj ericksonian, care facilitează accesul și activarea emisferei drepte) pot fi corelate cu rezultatele obținute în urma aplicării probelor clasice. Se obține astfel un profil mai complet, mai coerent și aproape de potențialul real al subiectului și se pot face unele predicții privind atitudinea viitoare a subiectului.

Subiecților din cadrul prezentului studiu, li s-au aplicat probele clasice, interviul inițial („Drum", Luscher, testul arborelui Sora) și interviul anamnestic. Calitatea informațiilor obținute în aceste cazuri este calitativ superioară celor obținute, fără realizarea unui interviu inițial. Tendința răspunsurilor dezirabile este mai redusă, scade rezistența și atitudinea de respingere.

Avantaje – Crește calitatea și corectitudinea evaluării, asigurând o bază solidă în ceea ce privește calitatea serviciilor pe linie psihologică pe termen lung. Permite ca în interviul în care se dau rezultatele subiectului să se realizeze o minimă intervenție, iar solicitarea de acordare a asistenței psihologice să vină chiar din partea polițistului.

Dezavantaje – Uneori numărul mare de subiecți care trebuie să fie evaluați într-un anumit interval de timp, nu permite realizarea interviului inițial cu toți subiecții. În evaluările periodice realizate de către psiholog (la care nu există termen de raportare) se poate realiza o astfel de abordare, neexistând presiunea timpului.

3.4. Utilizarea imageriei mentale în evaluările speciale

De obicei sesizarea unor cazuri privind comportamentele dezadaptative, are loc într-o perioadă în care psihologul este implicat în alte activități specifice (unele cu termene de finalizare). De asemenea, polițistul este scos din activitate, vine într-o stare tensională, de respingere, cu tendința ridicată spre răspunsuri de fațadă.

În aceste condiții, o abordare de genul: „înainte să începem", „să te relaxezi sau să fii cât poți de tensionat", „tu alegi", creează puțină confuzie, iar ideea de „o călătorie pe un drum" chiar șochează. Subiectul se aștepta la cineva care să spună oficial că este „nebun", care să-l „tragă de urechi", să-l „dea afară" sau alte posibilități de acest fel (care i se transmit de către șef sau colegi). Astfel, confuzia poate crea sentimentul că nu mai înțelege, că pierde controlul (scade activitatea emisferei stângi, activându-se cea dreaptă).

Subiectul A. s-a prezentat la cabinet într-o stare de tensiune, prezenta agitație psihomotorie moderată și neliniște. Mesajul verbal („sunt bine") era total incongruent cu mesajul corporal și limbajul paraverbal. După călătoria pe drum, subiectul a vorbit despre problemele care-l preocupă, cu proiecțiile adecvate („fiica mea..."). Identificarea problemei principale din prezent (cu ajutorul „Drumului") legată de identitatea feminină și sexualitate, precum și abordarea aproape instantanee a subiectului legat de fiică, a favorizat abordarea unor „neliniști" ale subiectului, starea de confuzie și relația de cuplu. Componenta masculinității, neintegrată, simțită ca pe o amenințare, a interacționat cu mediul de lucru, predominant masculin, generând problemele relatate de către șef. Intervenția psihologică a fost punctuală, non-intruzivă, dar cu asigurarea unui cadru și a unei alianțe psiholog – client adecvate, pentru cazul în care va fi necesară continuarea asistenței.

S-a produs astfel, o diagnoză punctuală a problematicii prezente a subiectului, fără o abordare cauzală sau de profunzime, fără a se realiza un interviu anamnestic sau alte probe clasice, modalități care presupun un timp mai lung de aplicare și nu oferă posibilitatea unui psihodiagnostic imediat și mai ales a unei intervenții punctuale într-un timp util.

Avantaje – Permite identificarea problemei reale și a modalității în care anumite procese psihice interferează cu situațiile sau persoanele de la locul de muncă. Se realizează o psihodiagnoză și o intervenție punctuală, făcându-se și economie de timp.

Pentru a identifica valențele imageriei mentale și a explora posibilele alternative de aplicare, am dorit aplicarea acestuia la mijlocul întâlnirii. Inițial, subiectul M. a prezentat propriul punct de vedere asupra problemelor de serviciu, oferind răspunsuri de fațadă la întrebările din cadrul interviului anamnestic.

Aplicarea interviului psihodinamic „Drumul" a avut un instructaj tot cu scop de scădere a rezistenţei: „acum că am terminat cu interviul privind istoria ta de viaţă, hai să facem şi altceva, să ne relaxăm puţin. Cum ar fi să-ţi imaginezi că faci o călătorie pe un drum?". Fiind o solicitare indirectă, diferită de tot ce a fost, tocmai la final, are scopul tot de a asigura accesarea emisferei stângi.

Călătoria este folosită ca o provocare: „Să înţeleg că, pe de-o parte (se subliniază aspectele pozitive menţionate în prima parte a interviului pentru a face mai uşor legătura cu ceea ce urmează) ai încredere în prietenii tăi, te simţi bine alături de ei, iar pe de altă parte, parcă în relaţiile de serviciu te protejezi de ceva, ca şi când..." (se lasă subiectul să continue). S-a identificat astfel o problematică legată de lipsa motivaţiei pentru muncă, din cauza unei insuficiente valorizări şi responsabilizări.

Având în vedere că în cadrul călătoriei s-a identificat şi o situaţie de victimizare legată de cuplu (autoblamare, neîncredere, furie interiorizată, devenită anxietate care se poate transforma în depresie) am propus o întâlnire viitoare pentru a continua călătoria începută.

Posibile riscuri – Aplicarea imageriei mentale la mijlocul întâlnirii consumă mai mult timp, există riscul unor interpretări intruzive din partea psihologului şi face mai dificilă abordarea unor subiecte mai sensibile (ca şi când „îl faci mincinos în faţă"). Consider că nu este indicată folosirea acestei abordări deoarece îngreunează intervenţia.

IV. Concluzii

Obiectivele prezentului studiu au fost atinse, obţinându-se următoarele rezultate: scăderea rezistenţei poliţiştilor; economie de timp; manieră non-intruzivă de abordare; alianţă terapeutică; diagnoză mai completă a istoriei de viaţă şi a aspectelor problematice; facilitarea intrării în analiză; observaţii predictive; feedback pozitiv. Rezultatele au putut fi corelate cu informaţiile obţinute cu ajutorul probelor psihologice clasice, realizându-se un profil psihologic mai complet şi mai aproape de realitatea subiectului.

Recomandări privind utilizarea imageriei mentale

Continuarea călătoriei după punctul culminant al călătoriei (obstacolul), permite subiectului să „creeze" deznodământul. Este important să se realizeze o explorare mai profundă a traseului, chiar întrebări de genul „ce era înainte acolo? Şi înainte?", identificarea proiecţiilor şi analiza lor. Psihologul trebuie să calibreze pentru a identifica nevoile clientului de a sta mai mult în „locurile" încărcate emoţional, de a identifica sau de a lua de pe drum anumite obiecte sau „imagini".

Utilitate pe termen lung

Această abordare este utilă în: cunoaştere longitudinală, intervenţii scurte; rezolvare eficientă a problemelor organizaţionale (conflicte, lipsa motivaţiei şi a implicării în muncă, insubordonarea etc.). Având o relaţie psiholog – client bună se asigură baza unei intervenţii optime de-a lungul timpului, putându-se realiza diagnoze şi intervenţii psihologice mult mai eficiente, beneficiind de o mai mare deschidere şi onestitate din partea poliţiştilor.

Limite ale studiului

Prezentul studiu reprezintă o fază incipientă în acest domeniu al imageriei mentale aplicate în cadrul structurilor de poliţie. Numărul relativ redus de subiecţi face ca observaţiile din această lucrare să fie valabile doar în aceste cazuri, fiind cu titlul de recomandări, sau de ce nu, de provocări de continuare a studiului.

Direcţii de continuare

Acest studiu introductiv poate fi îmbogăţit cu alte cazuri şi prin transformarea şi adaptarea metodei necesităţilor concrete. O propunere de îmbogăţire alternativă ar fi crearea unor povestiri instantanee şi transpunerea travaliului terapeutic al clientului din poveste în viaţa reală.

Bibliografie

1. Bandler, R. (2008) – *Vremea pentru schimbare*, Editura Excalibur, Bucureşti
2. Liţă, Ş. – *The Use of the Roerich Psychodynamic Inventory (RPI) in the Law Enforcement Setting. A Preliminary Convergent Validity Analysis*
3. Mitrofan, I., (2001) – *Meditaţii creative. Metaforă transfiguratoare şi conştiinţă extinsă*, Editura SPER, Bucureşti
4. Roerich, R.M. – *Drumul. De ce simţiţi aşa cum simţiţi?*
5. Rosen, S., (2008) – *Vocea mea te va însoţi. Povestiri didactice de Milton H. Erickson*, Editura Curtea Veche, Bucureşti
6. Santagostino, P., (2008) – *Cum să te vindeci cu o poveste*, Editura Humanitas, Bucureşti;

*** www.roadmind.com.

PERSONALITATE versus INTELIGENȚĂ

Ce cred polițiștii despre calitățile necesare unui bun angajat?

Ștefan Liță*

Studiul prezent analizează reprezentarea pe care o au angajații cu privire la cei mai importanți predictori ai performanței profesionale pentru postul de polițist. Partea teoretică prezintă modul în care a fost înțeles conceptul de performanță (multidimensional sau unidimensional), precum și diferitele fațete ale acesteia (maxim vs. tipic, tehnic vs. contextual). Lotul de subiecți, compus din 177 de elevi care au candidat la Academia de Poliție și 310 agenți care au candidat pentru trecere în corpul ofițerilor, a răspuns la o singură întrebare referitoare la cea mai importantă caracteristică pe care trebuie să o aibă un polițist. Rezultatele au arătat că ambele loturi consideră aspectele legate de personalitate ca fiind mult mai importante decât cele referitoare la inteligență.

I. Introducere

Performanța profesională reprezintă cea mai importantă variabilă dependentă în domeniul psihologiei muncii, a organizațiilor și a personalului. În general, majoritatea studiilor au pus accentul pe aplicațiile practice și pe predicția acestei variabile, dar mai puțin pe explicarea și construirea unei teorii despre performanța profesională.

1.1. Ce este de fapt performanța?

Aproape orice aspect din sfera diferențelor individuale, care a fost considerat relevant pentru productivitatea și eficacitatea unei organizații, a fost utilizat ca o măsură a performanței profesionale. De exemplu, absenteismul, violența la locul de muncă, lucrul în echipă au reprezentat indicatori care au servit la măsurarea performanței. Astfel, una dintre problemele esențiale în înțelegerea conceptului de performanță se referă la dimensiunile acesteia. De exemplu, Viswesvaran (2000) afirma că:

„nu există un set clar de dimensiuni, deoarece așa cum o plăcintă poate fi tăiată în diferite forme, tot astfel și un concept poate fi împărțit în diferite subdimensiuni în funcție de obiectivele cercetătorului".

---

* Centrul de Psihosociologie, Ministerul Administrației și Internelor

Prin urmare, performanța a fost abordată fie într-o viziune unidimensională, fie într-una multidimensională.

a) *Construct multidimensional.* În 1953, Rush realizând o analiză factorială a diferitelor măsurători ale performanței vânzătorilor (*9 indicatori obținuți prin evaluare subiectivă și 3 tipuri de înregistrări ale organizației*) a identificat 4 factori (*realizarea obiectivă, aptitudinea de învățare, reputația generală și eficiența în tehnica vânzării*). Ronan, în 1963, introducând în analiză factorială un set de 11 indicatori ai performanței, a obținut tot 4 factori, în timp ce Prien și Kult (1968), analizând 23 de măsurători ale performanței, au descoperit 7 dimensiuni distincte, iar Gunderson și Ryman (1971) au sugerat existența a 3 factori: *eficiența în sarcină, stabilitatea emoțională și relaționarea interpersonală*. Campbell (1990) a descris structura latentă a performanței sub forma a 8 dimensiuni (*eficiența în sarcini specifice profesiei, eficiența în sarcini nespecifice profesiei, comunicare orală și scrisă, perseverență, disciplină, facilitarea performanței colegilor și echipei, supervizare, administrare*), 5 dintre acestea fiind evidențiate și în domeniul militar, iar Hunt (1996) examinând structura factorială a performanței a identificat 9 dimensiuni.

b) *Construct unidimensional.* Baier și Dugan (1957) analizând 15 criterii obiective și 2 evaluări subiective a obținut dovezi pentru existența unui singur factor. De asemenea, Roach și Wherry (1970), utilizând un eșantion de 900 de subiecți, au dovedit tot existența unui factor unic. Klimoski și London (1974), utilizând date din cadrul evaluărilor multi-sursă, au identificat un singur factor general. Viswesvaran (1993) realizând o meta-analiză, în care a inclus peste 2000 de coeficienți de corelație, a ajuns la concluzia că, în toate măsurătorile performanței realizate în ultimii 100 de ani, poate fi identificat un factor general al performanței profesionale. Într-un articol ulterior, incluzând în analiză 300 de studii și realizând diferite corecții ale coeficienților de corelație (*pentru a atenua efectul de halo și pe cel al fidelității reduse*), Viswesvaran a arătat că factorul general explică un procent cuprins între 27% și 54% din varianța performanței profesionale.

2.2. Fațetele performanței

a) Maxim versus Tipic. În anii '60 Cronbach a introdus distincția dintre performanța tipică și cea maximă în scopul de a diferenția între măsurarea abilităților și măsurarea personalității, iar de atunci această distincție a fost utilizată des cu privire la procedurile de selecție a personalului (Dennis, Sternberg, Beatty, 2000). Pe la sfârșitul anilor '80, Sackett a preluat conceptul pentru a descrie variabilitatea performanței profesionale, susținând că există diferențe foarte importante între cele două domenii. De exemplu,

- în situația ***performanței tipice*** angajații (a) nu realizează că activitatea lor este observată sau evaluată, (b) continuă să lucreze în ritmul propriu, (c) lucrează la sarcina respectivă pe o perioadă extinsă de timp.

• în situaţia ***performanţei maxime*** angajaţii: (a) realizează faptul că sunt evaluaţi, (b) conştientizează şi acceptă instrucţiunile implicite sau explicite de amplificare a eforturilor, (c) sunt observaţi pentru o perioadă de timp suficient de scurtă încât să-şi menţină atenţia concentrată asupra sarcinii.

Rezultă foarte clar că, pentru foarte multe profesii, cea mai largă parte a activităţilor zilnice este reprezentată de aşa-numita performanţă tipică. Astfel, (a) angajatul *are libertatea de a alege* să se concentreze pe cea mai importantă sarcină sau poate alege să amâne rezolvarea sarcinii respective, deoarece activitatea nu este evaluată, (b) el *poate decide* să-şi investească toate resursele în sarcina respectivă sau doar o parte a acestora, deoarece angajatul nu a primit sau nu a acceptat nici o îndrumare de a lucra la potenţialul maxim, (c) şi *are opţiunea* de a persista să depună acelaşi nivel de efort sau poate decide să-l reducă, deoarece s-a plictisit sau a obosit pe durata realizării sarcinii. Toate aceste alegeri vor fi însă afectate ori de câte ori o situaţie de performanţă tipică se va transforma într-o situaţie de performanţă maximă, deoarece în acea situaţie angajatul va fi constrâns să manifeste o motivaţie înaltă. Această schimbare a motivaţiei în situaţiile de activitate maximă faţă de situaţiile de activitate tipică va avea efecte asupra relaţiei dintre performanţă şi determinanţii acesteia. Janz (1989) a concentrat această teorie în fraza: *„Performanţa maximă se centrează pe competenţă, în timp ce performanţa tipică se centrează pe alegeri"*, adică inteligenţă versus personalitate am putea adăuga.

Asumpţia lui Sackett a beneficiat de o atenţie considerabilă datorită implicaţiilor acesteia în domeniul psihologie muncii, în general, şi al selecţiei de personal, în particular. De exemplu, Guion (1991) a sugerat că o posibilă explicaţie a validităţii de criteriu redusă a multor predictori ai performanţei ar putea fi tocmai corelaţiile scăzute între măsurarea performanţei tipice şi a celei maxime, iar Campbell (1990) a afirmat că fundamentarea deciziilor de selecţie pe predicţia performanţei maximale poate reprezenta una dintre cauzele relaţiei slabe evidenţiată adesea între rezultatele procedurilor de selecţie şi comportamentul cotidian al angajatului. În mod similar, Sackett atrăgea atenţia asupra erorilor care ar putea rezulta atunci când rezultatele studiilor empirice realizate în situaţii de performanţă maximă vor fi generalizate asupra situaţiilor de performanţă tipică, şi invers.

b) Tehnic versus Contextual. Mult timp performanţa profesională a fost conceptualizată preponderent într-o viziune tehnică, referindu-se doar la modul de realizare al tuturor sarcinilor care sunt parte componentă a profesiei. Valoarea generală a unui angajat pentru orice instituţie presupune însă mai mult decât competenţa tehnică. De exemplu, dacă analizăm doar conceptul de ***sistem socio-tehnic*** (Iosif, Botez, 1981) observăm că avem două aspecte care ţin de activitatea tehnică a organizaţiei şi de cea socială. Despre aceasta din urmă, Borman (1983) analizând performanţa soldaţilor, evidenţia importanţa

angajamentului organizațional, a socializării și a moralității. De asemenea, Brief și Motowidlo (1986) introduceau constructul de ***comportament prosocial în organizații***, înțelegând prin aceasta *acele comportamente direcționate către alții cu scopul de a promova bunăstarea acestora*, iar Organ (1988), vorbea de ***comportamentul civic în organizații*** considerând că reprezintă acel *comportament voluntar, neinfluențat de sistemul formal de recompense, și care, prin agregare, contribuie la funcționarea eficientă a organizației*. În același timp, termenul de ***spontaneitate organizațională*** (George, Brief, 1992) precum și cel de ***comportament extra-rol*** (Van Dyne, Cummings, Parks, 1995) au vizat aspecte similare. Deși există ușoare diferențe între toate aceste abordări, ideea centrală este aceea a unui comportament benefic care nu este impus de exigențele rolului organizațional și care contribuie la eficiența instituției.

Toate aceste activități și comportamente care contribuie la crearea contextul psihologic, social și organizațional în care se desfășoară sarcinile profesionale au fost considerate ca reprezentând așa-numita ***performanța contextuală***. Performanța contextuală se diferențiază de performanța tehnică din cel puțin 3 motive:

- Performanța tehnică diferă de la o profesie la alta, în timp ce performanța contextuală este similară tuturor profesiilor.
- Cei mai buni predictori ai performanței tehnice sunt abilitățile cognitive, în timp ce cei mai eficienți predictori ai performanței contextuale sunt dispozițiile și trărăturile de personalitate.
- Activitățile subsumate performanței tehnice sunt în general integrate în cerințele postului, în timp ce activitățile subsumate performanței contextuale sunt considerate ca depășind așa numita *„chemare a datoriei”*.

Cel mai simplu model al performanței contextuale a fost oferit de Williams și Anderson (1991) care au diferențiat între comportamentul îndreptat spre organizație și cel îndreptat spre angajat. Borman și Motowildo (1997) au prezentat o taxonomie cu cinci dimensiuni: (1) a persista cu entuziasm și efort pentru a realiza cu succes propriile sarcini, (2) a te oferi voluntar să preiei anumite sarcini care nu sunt formal parte a fișei postului, (3) a-i ajuta pe ceilalți și a coopera cu aceștia, (4) a urma regulile și procedurile organizației, (5) a-și asuma și a sprijinii obiectivele instituției.

Pornind de la constatarea că cercetătorii au utilizat aproape 30 de dimensiuni ale performanței contextuale, Podsakoff și colababoratorii săi (2000) au sistematizat domeniul performanței contextuale în șapte teme: (1) comportamentul de ajutorare, (2) atitudinea de fair-play, (3) loialitatea față de instituție, (4) complianța față de regulile impuse, (5) inițiativa individuală, (6) virtutea civică și (7) auto-dezvoltarea. În același timp, un studiu de meta-analiza (Podsakoff și colab., 2000) a evidențiat că în procesul de evaluare globală a performanței, influența performanței contextuale (12%) a fost la fel de mare ca și cea a performanței tehnice (9,3%).

Conform aceluiaşi autor performanţa contextuală are legătură cu succesul unei organizaţii deoarece:

- sporeşte productivitatea angajaţilor şi a managerilor,
- favorizează accesul la resurse în vederea unei mai bune utilizări,
- facilitează lucrul în echipă prin optimizarea comunicării, coordonării şi relaţiilor dintre angajaţi,
- creează un mediu de lucru mai stabil şi
- permite o mai bună traversare a perioadelor de tranziţie şi schimbare.

II. Precizări metodologice

2.1. OBIECTIVE ŞI IPOTEZE PRELIMINARE. STUDIUL A PORNIT DE LA SUPOZIŢIA, ÎMPĂRTĂŞITĂ DE UNELE PERSOANE, CONFORM CĂREIA APTITUDINILE SOCIALE ŞI INTERPERSONALE AR FI MAI IMPORTANTE DECÂT CELE COGNITIVE. SCOPUL PREZENTEI CERCETĂRI A FOST ACELA DE A INVESTIGA REPREZENTAREA PE CARE O AU ANGAJAŢII DESPRE CELE MAI RELEVANTE CARACTERISTICI ALE CELOR CARE LUCREAZĂ ÎN POLIŢIE SAU ALTFEL SPUS DESPRE PROFILUL UNUI BUN POLIŢIST.

2.2. Instrumente. S-a solicitat răspunsul la o singură întrebare: *Precizaţi cea mai importantă caracteristică pe care trebuie să o aibă un poliţist; fie una globală care sintetizează mai multe calităţi, fie una mai simplă, dar esenţială.*

2.3. Subiecţii. Au fost utilizate două loturi de subiecţi: (a) 177 de candidaţi la Academia de Poliţie şi (b) 310 de subofiţeri de poliţie care candidau pentru trecere în corpul ofiţerilor de poliţie.

2.4. Analiza datelor. În prima fază s-a calculat frecvenţa caracteristicilor enunţate, iar în a doua fază s-au grupat elemente prezentate pe categorii mai generale.

III. Rezultate

3.1. Profilul poliţistului în reprezentarea viitorilor angajaţi

În Tabelul nr.1 sunt prezentate frecvenţa şi procentul caracteristicilor pe care ar trebui să le aibă un poliţist în viziunea celor care candidează pentru a deveni elevi ai Academiei de Poliţie, deci viitori poliţişti.

Observăm că, dintre cele 51 de caracteristici enunţate, aproape jumătate (47%) sunt reprezentate de alegerile de pe primele 6 locuri, astfel

putem spune că atributele definitorii ale unui polițist ar fi: *corectitudinea, dreptatea, inteligența, cinstea, seriozitatea, responsabilitatea*.

În același timp se remarcă faptul că 34 dintre aceste caracteristici (66%) au o frecvență de apariție foarte redusă (*23 apar cu o frecvență de 0,5%, iar 11 apar cu o frecvență de 1%*).

Pornind de la observația că unele dintre caracteristicile prezentate sunt sinonime sau se aseamănă foarte mult, am încercat gruparea acestora pe câteva categorii mai mari și am obținut trei factori globali. Astfel:

• pe primul loc se află **Dimensiunea Moralitate** care cuprinde caracteristici precum *corectitudine, dreptate, cinste, onestitate, incoruptibilitate, imparțialitate, integritate, demnitate, sinceritate, justețe, obiectivitate* și reprezintă **38%** dintre alegerile realizate.

• pe al doilea loc se află **Dimensiunea Inteligență** care cuprinde caracteristici precum *inteligență, eficiență, perspicacitate, istețime, vigilență, competență, dexteritate, competență, înțelepciune, atenție* și reprezintă **23%** dintre alegeri.

• pe al treilea loc se află **Dimensiunea Responsabilitate** care cuprinde caracteristici precum *seriozitate, responsabilitate, promptitudine, perseverență, devotament, disciplină, profesionalism, tenacitate, loialitate, luptător, ambiție* și reprezintă **18%** dintre alegeri.

În același timp observăm că doi dintre acești factori (*Moralitate și Responsabilitate*) sunt destul de similari din două puncte de vedere. Pe de o parte, ambii se referă mai degrabă la *caracteristici atitudinale* decât la *atribute aptitudinale*, iar pe de altă parte aceștia ar putea fi considerați mai degrabă determinanți ai *performanței contextuale* decât ai *performanței tehnice*. Prin urmare, sintetizând datele obținute, am putea afirma că profilul esențial al polițistului cuprinde doi mari factori:

• **Factorul Personalitate** care are cea mai mare pondere (*56% dintre alegerile realizate*),

• **Factorul Inteligență** care are o pondere mai moderată (**22%** *dintre alegerile realizate*).

În concluzie se poate afirma că, în viziunea celor care vor să devină polițiști, **caracteristicile de ordin atitudinal sunt cel puțin de două ori mai importante decât cele de ordin aptitudinal.**

Tabelul nr. 1

Caracteristicile polițiștilor în viziunea candidaților la Academia de Poliție (N=177)

Caracteristica	Frecventa	Procent	Caracteristica	Frecventa	Procent
Drept	13	7%	Dexteritate	1	0,5%
Corect	33	18%	Categoric	1	0,5%
Inteligent	13	7%	Capabil	1	0,5%
Cinstit	12	6%	Atenția	1	0,5%
Serios	9	5%	Înțelept	1	0,5%
Responsabilitate	7	4%	Spirit de observație	1	0,5%
Onest	6	3%	Tenacitate	1	0,5%
Incoruptibil	6	3%	Loial	1	0,5%
Eficacitate	5	3%	Luptător	1	0,5%
Perspicace	4	2%	Ambițios	1	0,5%
Isteț	4	2%	Justițiar	1	0,5%
Agilitate ager	4	2%	Just	1	0,5%
Vigilent	4	2%	Obiectiv	1	0,5%
Competent	3	1,7%	Impunător	1	0,5%
Prompt	3	1,7%	Prudent	1	0,5%
Perseverență	3	1,7%	Hotărâre	1	0,5%
Sociabil	3	1,7%	Spontaneitate	1	0,5%
Descurcăreț	2	1%	Exemplu	1	0,5%
Imparțial	2	1%	Politocos	1	0,5%
Integritate	2	1%	Cooperant	1	0,5%
Demnitate, onoare	2	1%	Amabil	1	0,5%
Devotament	2	1%	Spirit de echipă	1	0,5%
Disciplină	2	1%	Diplomat	1	0,5%
Profesionist	2	1%			
Curajos	2	1%			
Sincer	2	1%			
Comunicativ	2	1%			
Înțelegător	2	1%			

3.2. Profilul polițistului în reprezentarea actualilor angajați

În Tabelul nr. 2 sunt prezentate frecvența și procentul caracteristicilor pe care ar trebui să le aibă un polițist în viziunea celor care ocupă deja un astfel de post, dar candidează pentru a deveni ofițer de poliție.

În primul rând observăm că, dintre cele 50 de caracteristici enunțate, peste 50% sunt reprezentate de alegerile de pe primele 5 locuri, astfel putem spune că atributele definitorii ale unui polițist ar fi: *corectitudinea, profesionalismul, onestitatea, demnitatea, cinstea*.

În acelaşi timp se remarcă faptul că 34 dintre aceste caracteristici (66%) au o frecvenţă de apariţie foarte redusă (*22 apar cu o frecvenţă de sub 0,5%, iar 8 apar cu o frecvenţă de 1%*).

Tabelul nr. 2

Caracteristicile poliţiştilor în viziunea subofiţerilor care candidează pentru funcţii de ofiţer (N=310)

Caracteristica	Frecventa	Procent	Caracteristica	Frecventa	Procent
Onestitate	27	9%	Intransigent	2	0,5%
Corectitudine **Profesionalism**	67	21,6% Intuiție	Sociabil	2 2	0,5%
Demnitate, onoare	21	7%	Pasiune	2	0,5%
Cinste	16	5%	Comunicativ	1	0,3%
Imparţial	13	4%	Tenacitate	1	0,3%
Perseverenţă	11	3,5%	Receptivitate	1	0,3%
Inteligenţă	10	3%	Echidistanţă	1	0,3%
Seriozitate	9	3%	Raţional	1	0,3%
Perspicace	6	2%	Capabil, capacitate	1	0,3%
Integritate	6	2%	Isteţ	1	0,3%
Spirit de observaţie	6	2%	Competent	1	0,3%
Dreptate, legalitate	6	2%	Politicos tact	1	0,3%
Fermitate	5	1,6%	Cooperant	1	0,3%
Fler	5	1,6%	Obiectiv	1	0,3%
Loial	5	1,6%	Spirit de echipă	1	0,3%
Pregătire	5	1,6%	Umanist	1	0,3%
Solicitudine	5	1,6%	Solidaritate	1	0,3%
Verticalitatea	4	1%	Discernământ	1	0,3%
Vigilent	4	1%	Orientare	1	0,3%
Responsabilitate	3	1%	Prezenţă	1	0,3%
Devotament	3	1%	Punctualitate	1	0,3%
Disciplină	3	1%	Sa cunoască situaţia operativă	1	0,3%
Curajos	3	1%	Cap de coord. şi control	1	0,3%
Ambiţios	3	1%			
Atenţia	3	1%			

Din nou se observă că unele dintre caracteristicile prezentate se aseamănă foarte mult, iar gruparea acestora pe câteva categorii mai reprezentative este pe deplin justificată. Cele trei dimensiuni se regăsesc şi în aceste date, dar cu ponderi diferite, astfel:

• pe primul loc se află **Dimensiunea Moralitate** care cuprinde caracteristici precum *corectitudine, onestitate, demnitate, cinste, imparţialitate, integritate, dreptate, verticalitate, echidistanţă, obiectivitate,* şi reprezintă **52%** dintre alegerile realizate.

• pe al doilea loc se află **Dimensiunea Responsabilitate** care cuprinde caracteristici precum *profesionalism, perseverenţă, seriozitate, fermitate, loialitate, solicitudine, responsabilitate, devotament, disciplină, ambiţie, intransigenţă, pasiune, tenacitate, spirit de echipă, discernământ, prezenţă, punctualitate* şi reprezintă **29%** dintre alegeri.

• pe al treilea loc se află **Dimensiunea Inteligenţă** care cuprinde caracteristici precum *inteligenţă, perspicacitate, fler, pregătire, vigilenţă, atenţie, intuiţie, receptivitate, raţiune, competenţă, isteţime,* şi reprezintă **15%** dintre alegeri.

Sintetizând datele obţinute, observăm că:

• **Factorul Personalitate** care are cea mai mare pondere (**81%** *dintre alegerile realizate*),

• **Factorul Inteligenţă** care are o pondere mai mică (**15%** *dintre alegerile realizate).*

Prin urmare putem afirm că, în viziunea celor care sunt deja poliţişti, **caracteristicile de ordin atitudinal sunt mult mai importante decât cele de ordin aptitudinal.**

IV. Discuţii şi concluzii

4.1. Observaţii

Rezultatele obţinute, deşi interesante, nu pot fi uşor generalizate în stabilirea profilului poliţistului cel puţin din 3 motive: (a) eşantion, (b) percepţie subiectivă, (c) clasificare forţată.

a) Eşantionul nu reprezintă adecvat caracteristicile poliţiştilor şi pe de o parte lipsesc anumite categorii importante de subiecţi, precum cei care ocupă funcţii de conducere, iar pe de altă parte nu se ţine cont de diferitele domenii de activitate.

b) Datorită faptului că s-a solicitat opinia angajaţilor o posibilă eroare, care ar trebui investigată în studii ulterioare, ar putea fi legată de percepţia distorsionată a acestora. De exemplu, din dorinţa de a-şi justifica o viitoare compatibilitate cu postul respectiv şi ştiind că nu se descurcă foarte bine la testele de abilităţi, unele persoane ar fi putut supraevalua rolul personalităţii.

c) În ultimă instanţă, clasificarea bipolară a caracteristicilor obţinute, în aspecte ale personalităţii şi ale inteligenţei (*cât şi utilizarea în paralel a*

distincției aptitudine-atitudine), poate fi considerată destul de rigidă sau chiar greșită pe alocuri, alte modele alternative putând fi sugerate.

Având în vedere aceste posibile limite, studiul oferă totuși o perspectivă simplă și utilă de analiză a ceea ce ar putea constitui profilul polițistului competent sau cel puțin imaginea publică a acestuia.

4.2. Precizări finale

Studiile de acest tip sunt foarte utile deoarece întotdeauna informațiile obținute în analiza activității oferă o înțelegere profundă a cerințelor necesare realizării profesiei respective și constituie o fundație pe care se bazează atât strategiile de selecție, cât și deciziile de personal. În general, astfel de rezultate sunt folosite pentru (a) stabilirea standardelor ocupaționale pe care un angajat trebuie să le îndeplinească, (b) gruparea și clasificarea posturilor, (c) alegerea predictorilor și realizarea studiilor de validare, (d) evaluarea performanțelor (e) dezvoltarea programelor de perfecționare.

De exemplu, în manualul *Standarde pentru Testarea Educațională și Psihologică* publicat sub egida Asociației Americane de Cercetare Educațională, Asociației Americane de Psihologie și Consiliului Național de Măsurare în Educație (1954, 1966, 1974, 1985, 1999) se afirmă că:

„informațiile obținute în analiza muncii servesc drept dovezi pentru validitatea unui test care a fost construit pornind de la o strategie de conținut sau sunt utile la identificarea indicatorilor de performanță atunci când se utilizează o strategie de validare prin raportare la criterii externe".

În mod similar, documentul *Principii pentru validarea și utilizarea procedurilor de selecție a personalului*, editat sub egida Societății de Psihologie Industrială și Organizațională (2003), precizează că:

„rezultatele analizei muncii conduc la identificarea caracteristicilor relevante ale angajatului, la dezvoltarea sau selectarea unor instrumente adecvate de măsurare și la definirea indicatorilor de performanță care sunt utilizați în procesul validării de criteriu".

Din păcate, această problemă este în același timp foarte veche și extrem de actuală deoarece în puține organizații i se acordă atenția necesară. De exemplu, în 1948, Lahy și Pacaud, afirmau cu referire la selecția personalului că:

„A pretinde că putem rezolva o problemă de acest tip fără analiza prealabilă a muncii este ca și când am prescrie medicamente unui bolnav fără să-l fi examinat sau, mai mult, ca și când am vrea să perfecționăm o mașină fără să-i cunoaștem nici construcția, nici funcționarea. Cel care se angajează într-un studiu de acest tip fără să știe încotro se îndreaptă nu va găsi nimic decât din întâmplare, ceea ce este tocmai negarea metodei științifice."

În concluzie, studiul prezent a oferit o serie de informații și date empirice care să argumenteze necesitatea desfășurării unui program coerent și profund de analiză a criteriilor și predictorilor performanței profesionale în

domeniul ordinii şi siguranţei publice. Dacă acest deziderat se va realiza sau va rămâne doar o teorie abstractă într-o lucrare pe care nu o citeşte nimeni, reprezintă o problemă care depăşeşte competenţa autorului şi depinde mai mult de managementul instituţiilor cu responsabilităţi în domeniu sau altfel spus, de performanţa tipică şi cea contextuală.

EXAMINAREA COMPORTAMENTULUI DE TIP A ÎN RELAȚIA DINTRE STRESORII ORGANIZAȚIONALI ȘI REACȚIILE PSIHO-FIZIOLOGICE ÎN MUNCA DE POLIȚIE

Anca-Maria Lazăr*

Acest demers de cercetare își propune să examineze rolul dimensiunilor tipului A de comportament – nerăbdarea, impulsivitatea și influența – în relația dintre factorii generatori de stres și reacțiile la stres în munca de poliție.

Rezultatele au arătat că, în condițiile în care s-a controlat influența factorului vârstă, a surselor de presiune psiho-sociale și a efectelor moderatoare ale mecanismelor de coping, comportamentul nerăbdare a explicat adițional dispersia stării de sănătate fizică și mentală, în timp ce influența a adus un plus explicativ în varianța satisfacției la locul de muncă și a simptomelor de natură fizică. În final, datele obținute au indicat rolul moderator al comportamentului nerăbdare, în relația resposabilitate personală- stare de sănătate mentală.

Introducere

Stresul ocupațional reprezintă o preocupare majoră a cercetătorilor din domeniul organizațional, managerilor și consultanților datorită implicațiilor pe care le are asupra sănătății fizice și mentale, performanței și satisfacției la locul de muncă.

Deși s-a identificat că stresorii muncii sunt în mod tipic relaționați cu creșterea stresului perceput și a reacțiilor la stres (Jones, Flynn & Kelloway, 1995), nu toți stresorii produc aceleași efecte la toți indivizii. Potrivit abordării cognitive a stresului (Lazarus, DeLongis, Folkman & Gruen, 1985), aceleași condiții speciale de muncă determină reacții diferite la indivizi diferiți, datorită *evaluărilor subiective* pe care aceștia le fac asupra situațiilor și asupra resurselor disponibile pentru a face față acestor situații.

Diferențele individuale, precum tipul A de comportament, ne pot ajuta să explicăm dacă o anumită situație este percepută ca fiind stresantă și, în consecință, dacă va conduce la efecte negative pe plan fiziologic și/sau

* Subinspector psiholog, I.P.J. Bistrița-Năsăud, M.A.I

psihologic. Acest demers de cercetare își propune să investigheze rolul dimensiunilor tipulul A de comportament – nerăbdarea, impulsivitatea și influența – în relația dintre factorii generatori de stres și reacțiile la stres în munca de poliție.

Patternul comportamental de tip A (TABP)

Tipul A predispus la boli coronariene (Jamal, Baba, 2003) este conceptualizat ca un pattern de comportament care se dezvoltă din interacțiunea solicitărilor de mediu cu caracteristicile de personalitate ale individului (Schmied & Lawler, 1986, apud. Capotescu, 2006). Indivizii care manifestă acest pattern de comportament sunt caracterizați prin ambiție, nerăbdare, ostilitate, sunt tot timpul în acțiune, nerăbdători, neinfluențabili, perfecționiști, presați de timp, au dorințe înalte de realizare, ritm al vorbirii accelerat, tendința de a provoca și de a fi în competiție cu alții (Booth- Kewley & Friedman, 1987, Ganster, 1987; Rosenman, 1991; Taylor & Cooper, 1989).

În contrast, a fost descris patternul comportamental de tip B caracterizat ca relaxat, răbdător, liniștit, controlat, influențabil, necompetitiv (Contrada, 1989).

Componentele tipului A de comportament

Rezultatele contradictorii ale unor studii bazate pe măsuri imprecise, globale ale tipului A de comportament (Landy & Conte, 2004, citați în Capotescu, 2006), i-au determinat pe cercetători să se focalizeze pe identificarea subcomponentelor specifice care sunt cele mai predictive pentru bolile cardiovasculare. Edwards et al.(1990) au identificat șase posibile componenete ale tipului A de comportament: competitivitatea, presiunea timpului, ostilitatea, ambiția – energia, lupta pentru realizare și nerăbdarea/ iritabilitatea.

Rolul moderator al tipului A de comportament și a subcomponentelor acestuia

Până în prezent există destul de puține cercetări care au examinat impactul moderator al componentelor TABP. Studiile care au abordat rolul moderator al Tipului A de comportament au utilizat măsurători globale ale acestuia. Jamal (1990; apud. Day & Jreige, 2002) a arătat că Tipul A de comportament, luat din punct de vedere construct unidimensional, moderează relația dintre stresorii la locul de muncă și reacțiile psihosociale la stres. Astfel, persoanele caracterizate prin posesia unui tip A, de comportament la un nivel ridicat, au relatat mai multe consecințe negative produse de stresorii de la locul de muncă.

Studiile recente încearcă să arate că diferitele componente ale Tipului A de comportament moderează diferit relațiile existente între stresori și reacțiile

la stres (Day & Jreige, 2002). Iritabilitatea/nerăbdarea moderează relația dintre supraîncărcarea muncii și satisfacția cu munca. Astfel că, valori crescute ale acestei dimensiuni tind să fie asociate cu o mai mare susceptibilitate la supraîncărcarea muncii, în comparație cu valorile scăzute. Cea mai scăzută satisfacție au experimentat-o persoanele care prezentau un grad ridicat de încărcare a muncii și valori crescute ale iritabilității/ nerăbdării.

Ambiția-energia moderează relația dintre controlul asupra activității de muncă și satisfacția cu muncă. Mai exact, atunci când controlul asupra muncii este mare, persoanele care manifestă un nivel mai ridicat de ambiție - energie prezintă un nivel mai crescut al satisfacției în muncă, în comparație cu persoanele care manifestau un grad scăzut al energiei. Rezultatele studiului sugerează faptul că valori ridicate ale ambiției-energiei pot reduce reacțiile extreme la stres.

Obiectivele și ipotezele cercetării

Pornind de la premisele teoretice descrise mai sus și considerând caracteristicile operaționale ale muncii de poliție (interacțiunile cu victimele, cu autorii diverselor infracțiuni, cu sistemul de justiție penală (Parchet, Judecătorie), alarmele false) și cele organizaționale (practica birocratică, dotarea insuficientă, lipsa recunoașterii, lipsa oportunităților de avansare), studiul de față și-a propus următoarele obiective:

Obiectivul general al lucrării constă în examinarea rolului dimensiunilor tipului A de comportament- nerăbdarea, impulsivitatea și influența- în relația dintre factorii generatori de stres și reacțiile la stres în munca de poliție.

Ipotezele cercetării:

1. Nerăbdarea va prezice negativ starea mentală și simptomele fizice.
2. Influența va prezice pozitiv satisfacția la locul de muncă și starea de sănătate fizică.
3. Nerăbdarea va modera relația între stresorii profesionali și reacțiile la stres, în sensul că nivelele ridicate ale comportamentului nerăbdare vor accentua efectele negative ale stresorilor. Indivizii cu nivele înalte ale comportamentului nerăbdare vor manifesta nivele mai ridicate ale efectelor negative ale stresului (o stare de sănătate fizică și mentală precară, o satisfacție profesională mai scăzută), indiferent de nivelul stresorilor. La nivele mai ridicate ale stresorilor percepuți, această diferență va fi chiar mai pronunțată.
4. Influența va modera relația între stresorii profesionali și reacțiile la stres, în sensul că nivelele înalte ale comportamentului influență vor reduce din efectele negative ale stresorilor. Astfel că, indivizii cu nivele înalte ale

comportamentului influență vor manifesta nivele mai scăzute ale reacțiilor negative (o stare de sănătate fizică și mentală mai bună, o satisfacție profesională mai ridicată), indiferent de nivelul stresorilor. În schimb, angajații care prezintă nivele scăzute ale comportamentului influență vor experiența nivele mai ridicate ale reacțiilor negative, în special când se confruntă cu nivele ridicate ale stresorilor profesionali.

Metoda

Participanți

Cercetarea s-a realizat în pe un număr 108 polițiști. În selecția subiecților s-a folosit o formă de eșantionare stratificată multistadială, respectând proporțiile din populația extinsă, pe următoarele criterii: *sex, vârstă, serviciul în care își desfășoară activitatea.*

Dintre cei 108 participanți, 90 sunt bărbați (vârsta medie= 34,8 ani; AS=8,05) și 18 sunt femei (vârsta medie= 31,9 ani; AS=10,04). Din totalul polițiștilor, 75,9% ocupă o funcție de execuție, în timp ce restul de 19,4% ocupă o funcție de conducere. Vechimea în organizație variază de la 8 luni la 35,2 ani. 48% dintre subiecți nu doresc să părăsească organizația în care lucrează, 27% se gândesc la o posibilă intenție de părăsire a companiei, iar 6% au declarat că intenționează să părăsească organizația.

Instrumente de investigare

a) Indicatorul de Stres Organizațional-2 (OSI-2) Cooper &Williams, 1976; Williams, 1996; Pitariu, 2004) cuprinde 6 scale și 18 subscale, care evaluează pe o scală Likert în 6 trepte sursele și efectele presiunilor socioprofesionale, mecanismele de coping și diferențelele individuale (Pitariu, 2003; Siu, Lu & Cooper, 1999; Williams & Cooper, 1998; Young, Kathryn, Cooper, Cary, 1997).

b)Chestionarul biografic conține 20 de itemi și cuprinde informații privind individul (variabile socio-demografice: sex, vârstă, statut marital, nivel de educație, experiețǎ profesională, nivelul postului- execuție/ conducere) și familia sa, informații despre pregătirea școlară, despre activitatea profesională și stilul de viață (obiceiuri compotamentale: exerciții fizice, consum de alcool, fumat).

Rezultate

Statisticile descriptive

Rezultatele analizei descriptive univariate și coeficienții Alpha Cronbach ai variabilelelor măsurate prin intermediul chestionarului Indicatorul de Stres Organizațional-2 (OSI-2) sunt prezentate în tabelul 1.

Tabelul 1. Date descriptive şi indicii de consistenţă internă ai scalelor chestionarului OSI-2 pentru N= 108 poliţişti

Variabile	Min	Max	Media	Ab. stand.	Skeun ess	Alfa
Satisfacţia cu locul de muncă ocupat (6 itemi)	16	33	24,96	3,82	-0.04	.73
Satisfacţia cu organizaţia (6)	8	31	22.03	5,07	-0,57	. 84
Activismul (4)	5	25	19,73	3,84	-1,26	.71
Liniştea sufletească (3)	3	18	11,94	3,36	-0,22	.74
Comportamentul temperat (3)	5	18	16,44	2,52	-2,45	.84
Energia (3)	5	18	14,42	3,01	-1,14	.72
Răbdarea (3)	2	18	9,19	3,65	0,15	.68
Impulsivitatea (3)	6	18	14,30	3,01	-0,70	.66
Influenţa (4)	4	24	14,84	3,87	-0,20	.28
Încărcarea muncii (6)	6	35	20,76	7,09	0,06	.84
Relaţiile cu ceilalţi (8)	11	48	32,44	8,40	-0,29	.87
Echilibrul/interfaţa familie-muncă (6)	6	33	18,59	5,72	0,05	.78
Rolul managerial (4)	4	23	12,81	3,66	-0,22	.60
Responsabilităţile (4)	4	21	12,64	4,01	-0,12	.72
Recunoaşterea (4)	4	22	14,51	3,85	-0,50	.62
Climatul organizaţional (4)	4	22	12,67	3,97	0,25	.70
Controlul (6)	9	36	28,05	4,26	-1,10	.73
Suportul social (4)	5	23	16,27	3,57	-0,67	.58

Aşa cum se poate observa în tabelul 1, consistenţa internă (coeficientul Alpha) al variabilelor OSI oscilează între 0,28 (Influenţă) şi 0,87 (Relaţiile cu ceilalţi). Un aspect favorabil este faptul că toate scalele au un coeficient alpha ce depăşeşte valoarea de 57 (mai puţin scala influenţă). Un alt aspect pozitiv este faptul că abaterea standard înregistrează valori foarte mici, ceea ce înseamnă că, la nivelul populaţiei investigate, datele au o dispersie relativ scăzută (distanţa dintre o anumită valoare şi media distribuţiei este redusă).

Din analiza mediilor obţinute putem spune faptul că atât factorii de stres, cât şi componentele tipului A, mecanismele de coping, respectiv reacţiile la stres, se manifestă peste nivelul mediu. Detaliat, situaţia se prezintă în felul următor:

– ca *aspecte pozitive* putem menţiona *valorile medii ridicate ale efectelor percepute ale stresului*: satisfacţia cu locul de muncă, cu organizaţia, a

dimensiunii tipului A de comportament : influenţa, ale *mecanismelor de coping:* suport social şi control, respectiv ale *efectelor percepute ale presiunilor socio-profesionale*: activismul şi comportamentul temperat.

– printre *aspectele negative* s-au evidenţiat *scorurile medii ridicate* ale următoarelor *surse de presiune socio-profesionale:* încărcarea muncii, relaţiile cu ceilalţi, echilibrul muncă - familie şi recunoaşterea meritelor la locul de muncă, ale *simptomelor percepute ale stresului:* linişte sufletească şi energia, respectiv a *dimensiunii tipului A de comportament:* impulsivitate.

Efectele moderatoare ale componentelor tipului A de comportament

Pentru a testa dacă dimensiunile tipului A de comportament vor explica împreună o parte din varianţa efectelor presiunilor socio-profesionale după controlarea impactului vârstei, a surselor de presiune socio-profesionale şi a mecanismelor de coping, se va aplica analiza de regresie multiliniară, în scop explicativ prin metoda ierarhică. Variabilele dependente care vor fi incluse în studiu sunt: satisfacţia la locul de muncă, starea mentală şi simptomele fizice. Pentru fiecare variabilă criteriu se va realiza câte o analiză de regresie.

Paşii realizaţi în analiza de regresie au fost următorii:

Pasul 1 - vârsta

Pasul 2 - sursele de presiune socio-profesionale

Pasul 3- mecanismele de coping ca variabile moderatoare

Pasul 4 – componentele tipului A de comportament

Pasul 5– interacţiunea dintre sursele de presiune socio-profesionale şi componentele tipului A de comportament

a) Analiza de regresie a criteriului satisfacţia la locul de muncă prin sursele de presiune socio-profesionale şi componentele tipului A de comportament.

Modelul care include componentele tipului A de comportament explică 40% din varianţa satisfacţiei organizaţionale. Diferenţele dintre coeficientul de determinare multiplă ale modelului 2 şi 3 (ΔR^2= .02) indică o creştere a puterii explicative a modelului estimativ cu 2%, creştere care nu aduce o schimbare semnificativă statistic, $F(3,79)$= 1.21, $p>.05$ faţă de modelul anterior. Dintre dimensiunile tipului A de comportament doar influenţa explică semnificativ variabila criteriu (β=.23, $p<.05$).

Introducerea în modelul de regresie a interacţiunilor dintre sursele de stres şi componentele tipului A de comportament, ca variabile moderatoare, explică 57% din varianţa satisfacţiei muncii, aducând un plus explicativ faţă de modelul anterior cu 17%. Acest plus explicativ nu aduce o schimbare semnificativă statistic, $F(21,58)$= 1.05 faţă de modelul anterior. Nici una din variabilele interacţiune nu prezice semnificativ evoluţia criteriului satisfacţia la

locul de muncă, dacă se elimină contribuția vârstei, a surselor de presiune socio-profesionale, a efectelor moderatoare ale mecanismelor de coping și a componentelor tipului A de comportament.

Tabel 3- Analiza de regresie a satisfacției la locul de muncă prin sursele de presiune socio-profesionale și componentele tipului A de comportament

PAȘI	F	R^2	ΔR^2	Fsch	β
1. VÂRSTA	F(1,105)=3.81*	.04	.04	F(1,105)= 3.81*	.19*
2. SURSE DE PRESIUNE SOCIO-PROFESIONALĂ Supraîncărcarea muncii Relații interpersonale Echilibrul muncă- familie Rolul managerial Responsabilitate personală Recunoașterea meritelor Climat organizațional	F(8,98)=4.67***	.28	.24	F(7,98)=4.66**	-.01 - .51** .13 .42 .49 .36* - .32**
3. MECANISME DE COPING Controlul Suportul social Recunoaștere X suport social	F(24,82)=2.1**	.38	.10	F(16,82)=.69	.17 -37 - 2.07*
4. COMPONENTE TIP A DE COMPORTAMENT Răbdare Impulsivitate Influență	F(27,79)=2.01*	.40	.02	F(3,79)=1.21	-.001 -.04 .23*
4. SURSE DE STRES X COMPONENTE TIP A	F(48,58)=1.61*	.57	17	F(21,58)= 1.05	

Variabila criteriu: satisfacția la locul de muncă

În tabel sunt prezentate doar interacțiunile semnificative.
** p< .01,
*p < .05

b) *Analiza de regresie a criteriului stare de sănătate fizică prin sursele de presiune socio-profesionale şi componentele tipului A de comportament.*

Modelul ce include ca predictori componentele tipului A de comportament arată că există diferenţe semnificative statistic între estimările oferite pe baza ecuaţiei de regresie, în comparaţie cu estimările bazate pe valorile mediei $F(27,97)= 3.42$, $p<.01$. Faţetele tipului A de comportament explică adiţional 12% din dispersia simptomelor fizice, plusul explicativ aducând o schimbare semnificativă statistic, $F(3,79)= 7.08$, $p<.01$ faţă de modelul anterior. Analizând ponderea fiecărei componente în explicarea dispersiei stării de sănătate fizică, s-a constat că nerăbdarea ($\beta=-.36$, $p<.01$) şi influenţa ($\beta=. 23$, $p<.01$) explică semnificativ dispersia simptomelor fizice.

O explicaţie adiţională de 14 % a dispersiei simptomelor fizice este obţinută prin includerea variabilelor interacţiune între sursele de presiune socio-profesională şi componentele tipului A de comportament. Schimbarea adusă de aceşti predictori în explicarea varianţei simptomelor fizice este însă nesemnificativă statistic, $F(21,58)= 1.16$, $p>.05$ faţă de modelul anterior. Nici una din variabilele interacţiune nu prezice semnificativ evoluţia criteriului stare de sănătate fizică, dacă se elimină contribuţia vârstei, a surselor de presiune socio-profesionale, a efectelor moderatoare ale mecanismelor de coping şi a componentelor tipului A de comportament.

Tabel 4- Analiza de regresie a stării de sănătate fizică prin sursele de presiune socio-profesionale şi componentele tipului A de comportament

PAŞI	F	R^2	ΔR^2	F sch	β
1. VÂRSTA	F(1,105)=1.28	.01	.01	F(1,105)= 1.28	.11
2. SURSE DE PRESIUNE SOCIO-PROFESIONALĂ	F(8,98)=2.74**	.18	.17	F(7,98)=2.92**	
Supraîncărcarea muncii					-.28*
Relaţii interpersonale					.19
Echilibrul muncă- familie					-.16
Rolul managerial					-.13
Responsabilitate personală					.25*
Recunoaşterea meritelor					-.09
Climat organizaţional					-.19
3. MECANISME DE COPING	F(24,82)= 2.43**	.41	.23	F(16,82)= 2.04**	
Control					.01
Suport social					-.71
Climat organizaţional X suport social					1.86*

4. COMPONENTE TIP A DE COMPORTAMENT	F(27,79)=3.42 ***	.53	.12	F(3,79)=7.08**	
Răbdare					-.36**
Impulsivitate					.006
Influență					.23*
5. SURSE DE STRES X COMPONENTE TIP A	F(48,58)=2.52 ***	.67	.14	F(21,58)= 1.16	

Variabila criteriu: starea de sănătate fizică

În tabel sunt prezentate doar interacțiunile semnificative.
** p<.01,
* p < .05

c) Analiza de regresie a criteriului stare de sănătate mentală prin sursele de presiune socio-profesionale și componentele tipului A de comportament.

O explicație adițională de 8% a dispersiei stării mentale este obținută prin includerea componentelor tipului A de comportament în modelul estimativ care, luat ca întreg, explică 41% din dispersia stării mentale. Schimbarea adusă de componentele tipului A de comportament, în explicarea dispersiei stării mentale, este semnificativă statistic, $F(3,79)= 3.61$, $p < .05$. Analizând ponderea fiecărei componente, în explicarea dispersiei stării mentale, s-a constat că nerăbdarea explică semnificativ dispersia simptomelor mentale ($\beta=-.31$, $p<.01$).

De asemenea, modelul estimativ ce include ca predictori și interacțiunile surse de presiune socio-profesională X componentele tipului A de comportament arată că există diferențe semnificative statistic între estimările oferite pe baza ecuației de regresie în comparație cu estimările bazate pe valorile mediei, $F(48,58)= 2.07$, $p<.01$. Variabilele interacțiune explică adițional 21% din varianța stării mentale, plusul explicativ aducând o schimbare semnificativă statistic, $F(21,58)= 1.60$, $p<.05$, față de modelul anterior (tabel 5). Singura contribuție semnificativă statistic în explicarea varianței criteriului este adusă de variabila interacțiune responsabilitate X răbdare ($\beta = 1.61$, $p<.05$).

Deci se poate presupune existența unui rol de moderare a răbdării în relația responsabilitate–stare mentală, în condițiile eliminării influenței vârstei, surselor de presiune socio-profesionale, efectelor moderatoare ale mecanismelor de coping și componentelor tipului A de comportament.

Tabel 5- Analiza de regresie a stării de sănătate mentală, muncă prin sursele de presiune socio-profesionale şi componentele tipului A de comportament

PAŞI	F	R^2	ΔR^2	F sch	β
1. VÂRSTA	F(1,105)=4.59*	.04	.04	F(1,105)= 4.59*	-.21*
2. SURSE DE PRESIUNE SOCIO-PROFESIONALĂ	F(8,98)= 1.59	.11	.07	F(7,98)=1.51	
Supraîncărcarea muncii					-.02
Relaţii interpersonale					.15
Echilibrul muncă- familie					-.23
Rolul managerial					-.01
Responsabilitate personală					.16
Recunoaşterea meritelor					-.07
Climat organizaţional					-.20
3. MECANISME DE COPING	F(24,82)= 1.75*	.33	.22	F(16,82)= 1.73*	
Control					1.58*
Suport social					-.90
Climat organizaţional X suport social					1.99*
4. COMPONENTE TIP A DE COMPORTAMENT	F(27,79)=2.10**	.41	.08	F(3,79)=3.61*	
Răbdare					-.31**
Impulsivitate					.06
Influenţă					.06
5. SURSE DE STRES X COMPONENTE TIP A	F(48,58)=2.07**	.63	.21	F(21,58)= 1.60*	
Responsabilitate X răbdare					1.61*

Variabila criteriu: starea mentală

În tabel sunt prezentate doar interacţiunile semnificative.

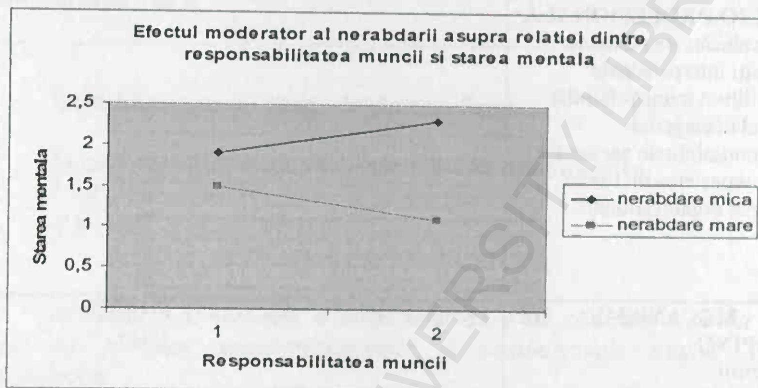
** $p < .01$,

* $p < .05$

După cum se poate observa în figura 1, poliţiştii cu nivele scăzute ale nerăbdării tind să prezinte o stare de sănătate mentală mai bună decât cei cu nivele ridicate ale nerăbdării, indiferent de nivelul de responsabilitate pe care-l implică munca pe care o desfăşoară. Această diferenţă între poliţiştii cu nivele

ridicate şi scăzute ale nerăbdării, în ceea ce priveşte starea de sănătate mentală, a fost mai accentuată atunci când desfăşurau activităţi cu un nivel mai ridicat de responsabilitate.

Figura 1- Efectul interacţiunii dintre nerăbdare şi responsabilitatea postului, asupra stării de sănătate mentală



Concluzii şi implicaţii practice

Lucrarea de faţă şi-a propus, ca obiectiv general, investigarea dimensiunilor tipului A de comportament- nerăbdarea, impulsivitatea şi influenţa- în relaţia dintre factorii generatori de stres şi reacţiile la stres în munca de poliţie.

În baza rezultatelor obţinute prin acest studiu putem spune că, pentru a reduce problemele de sănătate fizice şi emoţionale ale poliţiştilor nu este suficientă o diminuare a solicitărilor ocupaţionale ale muncii. Este necesar să luăm în considerare o gamă cât mai largă de variabile: atât factorii individuali (vârstă, dimensiunile comportamentului de tip A etc.), cât şi cei de mediu relaţionaţi în literatura de specialitate, cu simptomatologia psiho-somatică.

În analizele de regresie efectuate, nerăbdarea a constituit unicul predictor negativ al stării de sănătate fizică şi mentală, în timp ce influenţa a constituit unicul predictor pozitiv al satisfacţiei la locul de muncă, respectiv al simptomelor de natură fizică. Valoarea negativă a predictorului nerăbdare semnalează că poliţiştii care prezintă un nivel ridicat de intoleranţă în faţa obstacolelor temporale, ce se interpun în atingerea obiectivelor vor fi mai predispuşi la dezvoltarea unor simptome de natură fizică (oboseală, lipsă de energie etc.) şi mentală (tendinţa de a-şi face griji pentru lucruri mărunte, înclinaţia spre auto-învinovăţire) faţă de cei care sunt mai toleranţi la aceste

piedici, în condiţiile în care eliminăm influenţa altor factori. Valoarea pozitivă a coeficientului de regresie asociat predictorului influenţă, indică faptul că poliţiştii care se simt capabili să-şi exercite libertatea de decizie la locul de muncă vor avea un nivel mai ridicat al satisfacţiei profesionale şi o stare de sănătate fizică mai bună, faţă de cei care se percep ca fiind incapabili de autonomie decizională. Această estimare este valabilă în condiţiile în care păstrăm constantă influenţa celorlalte variabile. În concluzie, ipotezele 1 şi 2 au fost sprijinite de rezultatele obţinute.

În concordanţă cu rezultatele studiilor anterioare, care au examinat impactul moderator al componentelor tipului A de comportament (Day & Jreige, 2002; Jamal & Baba, 2001; Kiwimaki et al., 1996, Jamal, 1990), datele rezultate din cercetarea întreprinsă au evidenţiat faptul că nerăbdarea, ca faţetă a patternului comportamental de tip A, poate accentua impactul negativ al responsabilităţii muncii asupra problemelor de sănătate mentală ale poliţiştilor (ipoteza 3 a fost confirmată).

Ipoteza 4 nu a fost confirmată. Datele obţinute indică faptul că influenţa nu moderează relaţia între stresorii profesionali şi reacţiile la stres. Oricum se impune o anumită precauţie asupra interpretării rezultatelor, datorită fidelităţii interne scăzute ale acestei scale de măsurare, aspect care probabil a atenuat considerabil relaţia de moderare.

Utilitatea acestui studiu este confirmată de mai multe aspecte, printre care:

– identificarea poliţiştilor care prezintă caracteristicile indezirabile ale patternului comportamental de tip A (nerăbdare), prin introducerea în evaluările psihologice periodice a scalelor tipului A de comportament;

– proiectarea unui program de management al stresului ocupaţional prin reducerea focalizării obsesive pe timp a furiei, a nerăbdării şi a ostilităţii care survin la poliţiştii de tip A, când întâmpină anumite obstacole în activitatea profesională;

– implicaţii pentru recrutare şi selecţie: datorită independenţei celor trei componente ale tipului A de comportament, organizaţia poate continua să selecteze candidaţii cu trăsături comportamentale de tip influenţă şi să respingă candidaţii pe baza trăsăturilor comportamentale de tipul nerăbdării, care se asociază cu o serie de simptome negative.

Bibliografie

1. Brate, A. (2005). Diagnoza multidimensională a stresului ocupaţional la manageri. *Psihologia Resurselor Umane*, 2, 42-52.
2. Brough P. (2004). Comparing the influence of traumatic and organizational stressors on the psychological health of police, fire, and

ambulance officers. *International Journal of Stress Management*. 11, 3, 227-244.
3. Capotescu R., (2006). Stresul ocupaţional – Teorii, modele, aplicaţii. Iaşi. *Editura Lumen.*
4. Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000).An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65-74.
5. Conte, J. M., Schewenneker, H. A., Dew, A. F., & Romano, D. M. (2001). The incremental validity of time urgency and other Type A subcomponents in predicting behavioral and health criteria. *Journal of Applied Social Psychology*, 31, 1727-1748.
6. Contrada, R. J. (1989). Type A behavior, personality hardiness, and cardiovascular ressponses to stress. *Journal of Personality and Social Psychology*,57, 895-903.
7. Cooper, C. L., & Payne, R. (1988). Individual differences and occupational stress. In Causes, Coping and Consequences of stress at work. Chichester: Cooper C.L., J. Wiley & Sons.
8. Day, L. A., & Jreige, S. (2002). Examining Type A behaviour pattern to explain the relationship between job stressors and psychosocial outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 109-120.
9. Edwards, R. J., & Baglioni, Jr. A. J. (1991). Relationship between Type A behavior pattern and mental and physical symptoms: A comparison of global and component measures. *Journal of Applied Psychology*, 76, 276-290.
10. Frees, M. (1999). Social support as a moderator of the relationship between work stressors and psychological dysfunctioning: A longitudinal study with objective measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 3, 179-192.
11. Friedman, H. S., & Booth-Kewley, S. (1987). Personality, Type A behavior, and coronary heart disease: The role of emotional expression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 783-792.
12. Howard, J. H., Cunningham, D. A., & Rechnitzer, P.A. (1986). Role ambiguity, Type A behavior, and job satisfaction: Moderating effects on cardiovascular and biochemical responses associated with coronary risk. *Journal of Applied Psychology*, 71. 95-101.
13. Jamal, M. & Baba V. V. (2001). Type-A behavior, job performance, and well-being in college teachers. *International Journal of Stress Management*, 8, 3.
14. Jamal, M., & Baba, V. V. (2003). Type A behavior, components, and outcomes: A study of Canadian employees. *International Journal of Stress Management*, 10, 39-50.
15. Kirkcaldy, B., Brown J. & Cooper C.L. (1998). The demographics of occupational stress among police superintendents. *Journal of Managerial Psychology*. 13, 1/2, 90.
16. Lu, L., Kao, S., Cooper, C. L. & Spector P. E. (2000). Managerial stress, locus of control, and job strain in Taiwan and UK: a comparative study. *Journal of Stress Management*, 7, 3.

17. Lyne, K. D., Barett, P. T., Williams C. & Coaley K. (2000). A psychometric evaluation of the occupational stress indicator. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 73, 195-220.
18. Lyness, S. A. (1993). Predictors of differences between Type A and B individuals in heart rate and blood pressure reactivity. *Psychological Bulletin*, 114, 266-295.
19. Matthews, K. A. (1988). Coronary heart disease and Type A behaviors: Update on and alternative to the Booth-Kewley and Friedman (1987) quantitative review. *Psychological Bulletin*, 104, 373-380.
20. Pitariu, H. D. (2003). Stresul profesional la manageri: Corelative ale personalității în contextul situației de tranziție social-economică din România. *Revista de Psihologie Organizațională*, 3, 11-31.
21. Pitariu, H. D. (2004). Stresul profesional la manageri: Corelative ale personalității în contextul situației de tranziție social-economică din România. În Opre, A. (coord.): Noi tendințe în psihologia personalității. Diagnoză, cercetare, aplicații. Cluj-Napoca, ASCR, 2.
22. Pitariu, H., Miclea, M., & Munteanu, I. (1997). Tipul A de comportament și stressul profesional la personalul muncitor feminin cu funcții de conducere. *Revista de Psihologie*, t. 33, 4, 303-310.
23. Richardsen, A.M., Ronald, J., Burke R.J. & Mikkelsen A. (1999). Job pressures, organizational support, and health among norwegian women managers. *International Journal of Stress Management*, 6, 3.
24. Spector, P. E., Chen P. Y. & O'Connell B. J. (2000) A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 2, 211-218.
25. Williams, S., & Cooper, C. L. (1998). Measuring occupational stress: Development of the Pressure Management Indicator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 306-321.
26. Young, K.M. & Cooper C.L. (1997). Occupational stress in the ambulance service: a diagnostic study. *Health Manpower Management*. 23, 4, 140.

ASPECTE DEONTOLOGICE ŞI PSIHOLOGICE ALE UZULUI DE ARMĂ

Herciu Ovidiu[*]

Creşterea frecvenţei faptelor comise cu violenţă îndreptate deseori chiar împotriva poliţistului, reclamă tot mai frecvent uzul de armă. Poliţistul se găseşte într-un câmp de presiune creat pe deoparte de instinctul de conservare, situaţia tactică şi aşteptările opiniei publice, iar de cealaltă parte de limitele regulamentului şi sancţiunile de ordin profesional şi juridic, dublate de propriul for moral. Datele care stau la baza prezentului studiu au fost culese din studiul cazurilor generice de ultraj, pe o anumită perioadă, la care se adaugă un studiu de caz care asociază ultrajul cu rănirea unui coleg, în urma uzului de armă. Datele obţinute ne-au ajutat în conceperea programelor de asistenţă psihologică acordată în situaţiile speciale generate de uzul de armă precum şi de ultraj.

1. Analiza cazurilor de ultraj înregistrate în perioada 01.01.2005–31.12.2008

1.1. Ipotezele de lucru

Cazurile de ultraj înregistrate în intervalul avut în vedere au făcut obiectul unui studiu privind frecvenţa şi etiologia, realizat la dispoziţia conducerii inspectoratului. În acest demers s-a pornit de la ipoteza că ultrajul are o etiologie complexă, care nu poate fi redusă nici la suma de factorilor exogeni de natură socio-economică, nici la ansamblul factorilor endogeni, care descriu psihologia poliţistului aflat în misiune; s-a luat astfel în calcul ansamblul factorilor situaţionali convergenţi, aflaţi sub influenţa sumei valorilor simbolisticii sociale şi de statut, implicate în aceste situaţii.

1.2. Metode de cercetare

În prima fază a cercetării s-a procedat la analiza de conţinut a unor documente privind situaţia disciplinară, precum şi a buletinelor de evenimente. S-a procedat apoi la convocarea subiecţilor, în vederea cunoaşterii lor. Într-o primă întâlnire s-a procedat la anamneză şi la realizarea unui interviu semi-

[*] Inspectoratul de Poliţie al Judeţului Braşov

structurat, care a urmărit la început adaptarea subiectului cu sarcinile specifice cercetării şi fundamentarea raportului de încredere cu cercetătorul. Partea standardizată a interviului a fost lăsată spre sfârşitul întâlnirii, moment în care s-a utilizat un scurt chestionar standard focalizat, care a vizat următoarele aspecte:

- starea generală actuală de sănătate a subiectului;
- ecourile emoţionale prezente generate de eveniment;
- disconfort sau disfuncţionalităţi psiho-fizice percepute de către subiect în prezent;
- atitudinea faţă de muncă în prezent;
- relaţiile subiectului cu grupul profesional şi starea climatului la locul de muncă;
- relaţiile cu membrii familiei şi starea climatului în mediul familial.

În etapa a II-a, s-a procedat la măsurarea nivelului de anxietate prin intermediul ASQ adaptat. S-a evaluat apoi nivelul de structurare al strategiilor de adaptare la stress precum şi dinamica emoţională. În final s-a procedat la realizarea profilului de personalitate prin intermediul 16PF şi EPQ, urmată de identificarea eventualelor profile de personalitate accentuată prin intermediul CEPA.

În ultima etapă s-a trecut după caz la reprogramarea pentru interviu şi/ sau la acordarea asistenţei psihologice de suport.

1.3. Rezultatele obţinute

1.3.1. Date cu valoare statistică

Situaţia numerică a cazurilor de ultraj, în perioada 2005-2008, la nivelul judeţului Braşov a variat, astfel:

Anul	2005	2006	2007	2008
Nr. Cazuri	5	4	4	9

Din punctul de vedere al distribuţiei cazurilor, după criteriul corpului profesional, vom reţine că toate cadrele, victime ale ultrajului, fac parte din corpul profesional al agenţilor de poliţie.

Din punctul de vedere al mediului în care se produce ultrajul înregistrăm următoarea situaţie:

Mediul rural	Mediul urban
7	15

Intervalele orare în care au avut loc evenimentele se prezintă astfel:

Intervalul orar	07.00-15.00	15.00-23.00	23.00-07.00
Nr. cazuri	3	13	6

Din studiul de conţinut al documentelor reiese că în 20 din cele 22 de cazuri înregistrate, autorii faptei se aflau în stare de ebrietate şi la momentul intervenţiei poliţistului comiseseră alte fapte (scandal sau tulburarea liniştii publice, loviri, tâlhării sau furturi).

În 17 dintre cazurile înregistrate, autorii ultrajului au utilizat diverse obiecte, unelte agricole sau arme albe, pe care le-au îndreptat împotriva poliţiştilor.

Poliţiştii au recurs la utilizarea armamentului din dotare în 6 cazuri, dintre care într-unul împotriva unui câine agresiv îndreptat de către deţinătorul său împotriva unei patrule de poliţie.

Dintre cele 6 cazuri de uz de armă am reţinut, în vederea realizării unui studiu individual, pe cel care a condus nu doar la rănirea şi imobilizarea unui infractor periculos ci şi la rănirea unei poliţiste aflate în aceeaşi misiune.

1.3.2. Date obţinute prin mijloace psihologice

Demersul ştiinţific de cercetare a avut într-o primă fază doar scopul cunoaşterii psihologice, în vederea adaptării strategiilor de asistenţă psihologică. Constatându-se însă creşterea frecvenţei uzului de armă asociat ultrajului s-a trecut la analiza asociată a celor două fenomene.

Eşantionul care a făcut obiectul cercetării s-a constituit din 25 poliţişti, implicaţi în mod direct în cele 22 cazuri de ultraj înregistrate în perioada de referinţă.

S-a dorit relevarea acelor elemente din structura personalităţii, care ar putea să se constituie în predictori comportamentali pentru strategiile tranşante de rezolvare a conflictului. Astfel, s-a urmărit evaluarea nivelului energiei nervoase, evaluarea nivelului dinamismului şi reactivităţii, alături de nivelul anxietăţii şi nivelul de structurare a strategiilor de adaptare la stress.

Ţinând cont de particularităţile profesiei, s-a urmărit şi nivelul de structurare a mecanismelor de relaţionare cu socialul, capacitatea de relaţionare cu grupul de apartenenţă şi eventualele elemente de limită sau accentuare în sensul predispoziţiilor de natură patologică.

Prezentăm în continuare rezultatele obţinute cu ajutorul instrumentelor utilizate:

a. Rezultatele obţinute prin EPQ:

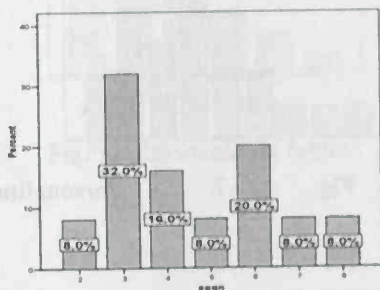


Fig.1. Nevrotism

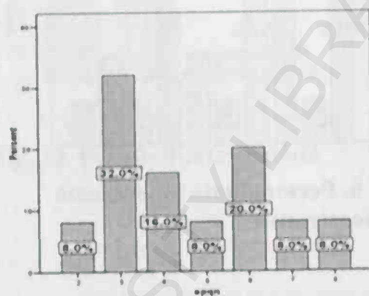


Fig.2. Psihotism

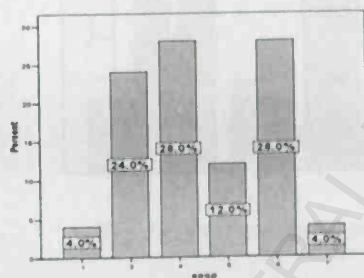


Fig. 3. Tulb. de comportament

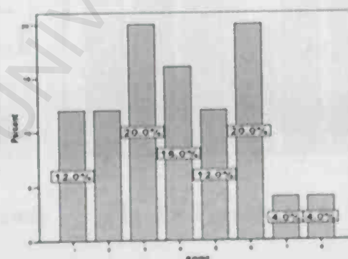


Fig. 4. Extraversie/introversie

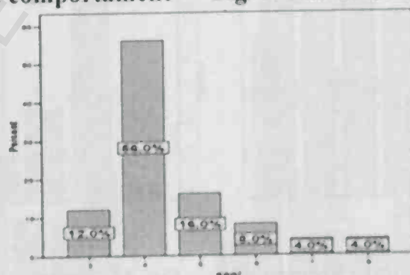
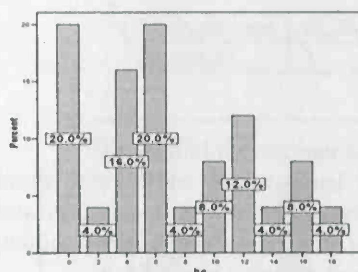


Fig.5. Tendinţa spre minciună

b. Rezultatele obţinute prin CEPA



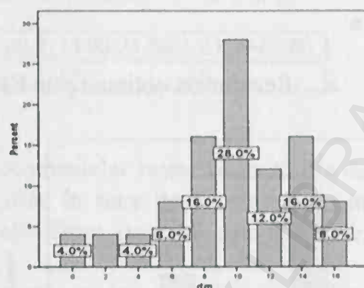
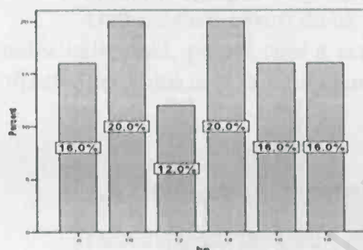


Fig. 6. Personalitate hiperexactă **Fig. 7. Personalitate demonstrativă**



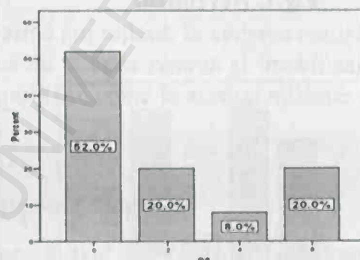
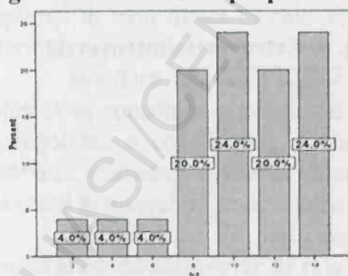


Fig. 8 Personalitate hiperperseverentă **Fig. 9. Personalitate nestăpânită**



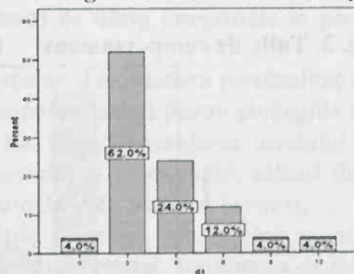


Fig. 10. Personalitate hipertimică **Fig. 11. Personalitate distimică**

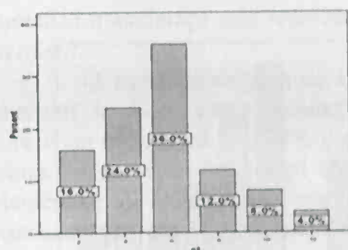


Fig. 12. Personalitate labilă

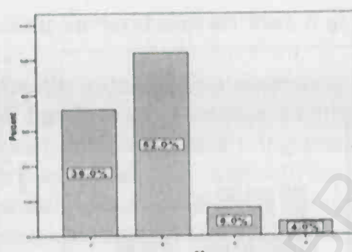


Fig. 13. Personalitate exaltată

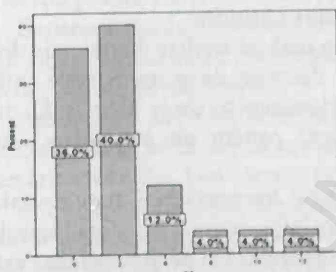


Fig. 14. Personalitate anxioasă

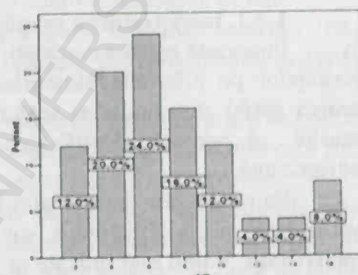


Fig. 15. Personalitate emotivă

c. Rezultate obținute prin Hardiness

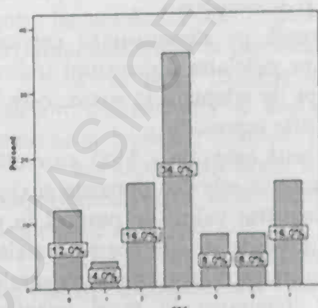


Fig. 16. Control

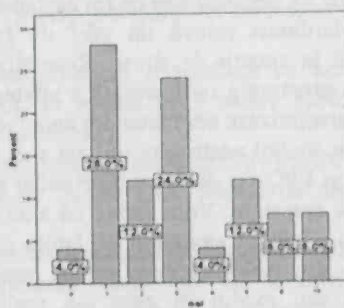


Fig. 17. Implicare

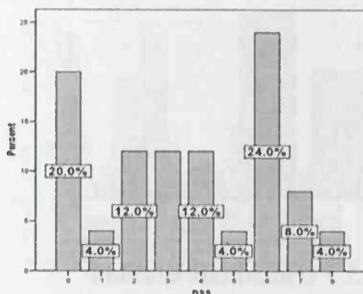


Fig. 18. Provocare

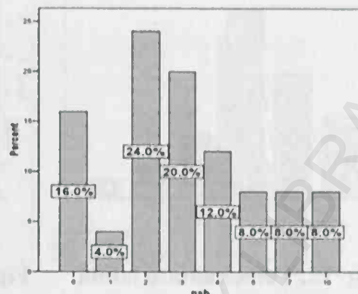


Fig. 19. Robustețe psihică

1.3.3. Interpretarea rezultatelor obținute

În această etapă a cercetării s-a realizat analiza modului de distribuție a frecvențelor pe diferitele dimensiuni descrise de instrumentele utilizate. Se încearcă astfel desprinderea acelor elemente a căror frecvență, din totalul cazurilor, să permită identificarea unui pattern de structurare, cu valoare predispozantă.

Se relevă prin intermediul EPQ o frecvență mai mare a subiecților cu nivel ridicat al psihotismului, cu posibile ecouri în sfera agresivității și impulsivității. Valori mai ridicate se înregistrează și pe dimensiunea extraversie/ introversie, în care prevalează tipul extravert. Aproximativ 8% din subiecți prezintă elemente predispozante pentru tulburări de comportament, dar valorile înregistrate cu ajutorul celorlalte instrumente infirmă riscurile patologice.

CEPA indică o frecvență mai mare a subiecților hipertimici, care confirmă anumite deficiențe ale instrumentului, constatate de-a lungul timpului. Totuși, pentru studiul nostru sunt relevante frecvențele mai ridicate în accentuările de personalitate de tip nestăpânit și demonstrativ.

Hardiness relevă un vârf de frecvență pe dimensiunea capacității controlului în situații de stress. Rezultatele pe celelalte dimensiuni indică în general o structurare rudimentară a strategiilor de adaptare la stress, care însă tinde să caracterizeze populația din care face parte eșantionul.

În studiul nostru am utilizat și o variantă adaptată a ASQ, care alături de CEPA și EPQ s-a dorit un instrument cu care să relevăm prezența anxietății în cazurile cercetate. Vom reține că s-au înregistrat valori de peste 8 în nota standard a nivelului anxietății pe latura cognitivă de structurare a acesteia, în peste 68% din cazuri. Aceasta indică impactul negativ al propriilor experiențe anterioare sau modul în care s-a realizat integrarea la nivel cognitiv a experiențelor relatate de către alții. Pentru aproximativ 34% din subiecți, latura

somatică a anxietăţii este reprezentată cu un nivel cuprins între 6 şi 8 în nota standard.

O sursă importantă de informaţie a constituit-o observaţia directă şi interviul, în cadrul cărora subiecţii au fost invitaţi să relateze evenimentele pe care le-au trăit. Astfel, în 78% din cazuri, subiectul evocă o îngustare majoră a câmpului perceptiv în timpul derulării evenimentului. Subiecţii nu pot relata elementele de detaliu ale evenimentului, deoarece întreaga lor energie s-a concentrat pe respingerea atacului, manipularea armei sau încercarea de a scăpa prin fugă de la locul evenimentului.

2. Studii de caz ale evenimentelor de ultraj, care au necesitat utilizarea armamentului

Din totalul celor 22 de cazuri de ultraj prezentate mai sus, în 6 dintre acestea s-a utilizat armamentul din dotare. Acestor cazuri li s-a acordat o atenţie sporită făcând printre altele şi obiectul unor studii psihologice de caz.

Deoarece spaţiul prezentului nu permite relatarea cazurilor, ne vom restrânge aici la evidenţierea rezultatelor obţinute prin intermediul activităţii de cunoaştere şi asistenţă psihologică.

Am urmărit să identificăm în ce măsură un anumit profil al poliţistului se poate constitui în predictor de comportament în situaţiile limită care reclamă utilizarea armamentului. Din cercetările noastre rezultă următoarele:

a. Se relevă un nivel semnificativ de corelaţie între valorile mari ale dimensiunii psihotismului şi valorile definitorii pentru tipul schizotim, în condiţiile unui eu puternic, stabil emoţional, care emană siguranţă de sine şi un anumit nivel al independenţei în decizie şi acţiune;

b. Nivelul energiei nervoase este peste medie în toate cazurile analizate, subiecţii prezentând, de asemenea, un bun nivel al mobilităţii nervoase;

c. Forţa de inhibiţie se înscrie în limitele mediei pentru 4 dintre subiecţi, în vreme ce pentru ceilalţi doi aceasta este scăzută, ceea ce corelează pentru fiecare dintre cele 2 cazuri cu prezenţa trăsăturilor care descriu accentuări ale tipului nestăpânit de personalitate;

d. În toate cazurile se înregistrează o tendinţă de accentuare ale tipurilor: demonstrativ şi nestăpânit, în vreme ce 3 dintre subiecţi prezintă elemente de labilitate în tendinţă de accentuare.

e. Numai unul dintre subiecţi prezintă predispoziţie pentru tulburări de comportament cu o notă standard de 7, dar care dispun de mecanisme de compensare satisfăcătoare;

f. Doi dintre subiecţi au mai avut experienţe legate de uzul de armă în împrejurări asemănătoare, dar niciunul dintre ei nu a provocat răniri, restrângându-se doar la procedurile de somaţie, prin care au reuşit să dezamorseze conflictul;

g. Datele desprinse din interviul semi-structurat indică faptul că numai poliţista care a suferit ea însăşi răni provocate de glonţ se resimte din punct de vedere fizic şi psihic, aceasta solicitând continuarea activităţii de asistenţă psihologică;

h. Întrebaţi dacă ar proceda la fel într-o situaţie asemănătoare, toţi subiecţii s-au pronunţat cu hotărâre pentru aceeaşi strategie de acţiune;

i. Exceptând cazul poliţistei rănite de un coleg, în toate celelalte cazuri, poliţiştii au reuşi gestionarea cu succes a propriilor stări legate de desfăşurarea evenimentelor;

j. În toate cazurile aflate în studiu, subiecţii au simţit că nu se bucură pe deplin de sprijinul colegului sau colegilor de echipă, motiv care i-a făcut pe toţi să recurgă la metode tranşante de dezamorsare a situaţiei.

3. Concluzii

Datele obţinute confirmă faptul că ultrajul este un fenomen complex, a cărui etiologie nu se poate reduce la o singură categorie de factori. Răspunzând dezideratului de specificitate am dorit să identificăm eventualele corelaţii dintre uzul de armă şi profilul poliţistului, care ultragiat fiind alege să utilizeze arma din dotare.

Apreciem că în acest moment, cu datele pe care le avem le dispoziţie, nu putem avansa un astfel de profil, nici chiar în condiţiile în care, aşa cum am arătat, există o corelaţie semnificativă pe anumite dimensiuni.

Se constată elemente diferenţiale puternice, specifice fiecărui subiect în parte, care fac dificilă avansarea unor predictori de comportment pentru situaţii similare.

Relatările subiecţilor confirmă faptul că ansamblul de factori, aşa cum s-au prezentat la momentul evenimentului, presupune un caracter complex, care a determinat într-o proporţie semnificativă tipul deciziei şi strategia de acţiune.

Subiecţii indică faptul că în ciuda amplorii cercetării în aceste cazuri simt nevoia de fermitate în acţiune şi, prin urmare, şi-ar dori modificarea metodologiei referitoare la uzul de armă în misiune, care în forma actuală diminuează capacitatea de acţiune promptă.

Toţi subiecţii apreciază nevoia antrenamentului suplimentar în poligon, în forma actuală, dar şi în forme care să replice mai mult sau mai puţin situaţiile din teren. Acest aspect a fost relevat şi prin intermediul sondajului privind percepţia poliţistului faţă de munca pe care o desfăşoară, în cadrul căruia unul dintre cele mai solicitate programe de training vizează utilizarea armamentului din dotare.

Cercetarea noastră a mai evidenţiat şi implicaţia puternică a factorului etic, deontologic, foarte bine relevat de evenimentul care a condus nu doar la imobilizarea unui infractor, ci şi la rănirea unui coleg. În acest context dorim să precizăm că toţi subiecţii s-au pronunţat în favoarea diversificării dotărilor şi cu mijloace mai eficiente dar neletale: spray lacrimogen sau paralizant, pistoale cu glonţ de cauciuc sau bastoane cu electroşoc.

ALINIEREA PROCESELOR DE RECRUTARE ŞI SELECŢIE LA VIZIUNEA ŞI OBIECTIVELE STRATEGICE ALE ORGANIZAŢIEI

Florea Nicoleta Valentina*
Stegaroiu Ion**

Lucrarea prezintă importanţa proceselor de recrutare şi selecţie şi alinierea acestor procese la viziunea şi obiectivele strategice ale organizaţiei. Recrutarea şi selecţia asigură compatibilitatea competenţelor strategice, comportamentale şi cognitive ale organizaţiei cu cele individuale. Aceste procese presupun activităţi relativ simple, dar pot deveni complexe şi costisitoare şi necesită o atenţie sporită, în ceea ce priveşte managementul organizaţiei. Prin procesele de recrutare şi selecţie şi implicit prin angajarea şi integrarea noilor salariaţi în organizaţie se asigură succesul sau insuccesul organizaţiei. Astfel se pune problema nu pe cine alegem, ci de unde şi cum să atragem un număr cât mai mare de candidaţi competitivi şi motivaţi, din care să alegem acele persoane necesare, care vor duce la atingerea obiectivelor organizaţiei.

CAPITOLUL I
RECRUTAREA–ACTIVITATEA DE BAZĂ A PROCESULUI DE ASIGURARE CU PERSONAL

1. Recrutarea bazată pe competenţe

„Diferenţa dintre un deşert şi o grădină nu este apa, ci omul"
Moulay Ismail

În orice domeniu se susţine idea că oamenii constituie „bunul cel mai de preţ" al organizaţiei. Recrutarea de personal reprezintă o activitate esenţială şi dificilă, care exercită o influenţă importantă asupra întregii activităţi. Rolul

* Ec.drd. Florea Nicoleta Valentina-economist Serviciul Resurse Umane şi lector doctorand asociat, Universitatea Valahia Târgovişte
** Prof.univ.dr. Stegaroiu Ion-prof.univ.dr. Şcoala Doctorală şi prorector Universitatea Valahia Târgovişte

său este de a aşeza *„omul potrivit, la locul potrivit"[Petrescul.].*Pentru evitarea problemelor viitoare cu personalul trebuie acordată o atenţie sporită procesului de recrutare a resurselor umane. De calitatea desfăşurării acestui proces depinde dezvoltarea ulterioară a organizaţiei moderne şi performanţele sale. Recrutarea este descrisă ca"*un set de activităţi şi procese folosit legal pentru a obţine un număr suficient de oameni calificaţi la locul şi momentul potrivit, astfel încât candidatul şi organizaţia se pot selecta reciproc, în cel mai scurt timp şi în interes propriu"[SchullerR].*

O recrutare de succes începe cu o planificare şi o previziune a personalului, astfel încât organizaţia va elimina sau nu în viitor locul de muncă pe baza unei analize a nevoilor viitoare, prin aducerea acelor oameni talentaţi, din interiorul sau exteriorul organizaţiei, cu scopul de a-l atrage şi de a-l reţine în organizaţie [.Richardson M].

Recrutarea reprezintă ansamblul de acţiuni utilizate de organizaţie pentru a atrage candidate ce posedă calificări necesare pentru ocuparea unui post vacant. Obiectivele recrutării sunt elaborarea mijloacelor şi tehnicilor ce permit organizaţiei să recruteze persane competente; ajutarea organizaţiei cu elaborarea de programe specifice, pentru diferitele servicii ale organizaţiei; identificarea persoanelor care pot ocupa posturile vacante. Importanţa recrutării depinde de influenta pe care o au asupra sa următoarele elemente: costul care variază după postul vacant, stabilitatea forţei de muncă, calificarea resurselor umane, prezenţa sindicală, schimbările tehnologice şi exigenţele consumatorilor. Înainte de a stabili procesul de recrutare trebuie să cunoaştem tot ce se efectuează la nivel ierarhic şi în fiecare serviciu al organizaţiei şi dacă resursele umane de care dispune organizaţia îi vor permite atingerea obiectivelor propuse [Oficiul de formare profesională şi promovarea muncii-Regatul Marocului]. Principalul scop al recrutării este de a atrage un număr suficient de posibili angajaţi corespunzători, care să candideze la posturile libere din cadrul organizaţiei. Recrutarea este domeniul în care cadrele de personal joacă rolul principal, în timp ce la activitatea de selecţie participă multe alte persoane din toate departamentele organizaţiei, recrutarea rămânând, aproape exclusive, o chestiune de specialitate [Cole G.A.]. Recrutarea resurselor umane are în vedere analiza postului şi proiectarea muncii, deoarece rezultatele de bază ale acestei activităţi sunt esenţiale în procesul de recrutare. Acest lucru înseamnă că persoana care recrutează trebuie să deţină informaţii necesare referitoare la caracteristicile postului şi la calităţile viitorului salariat. Recrutarea personalului are drept scop identificarea şi atragerea candidaţilor competitivi pentru completarea necesarului sau nevoilor suplimentare de personal. Cunoaşterea din timp a necesarului de personal permite desfăşurarea în bune condiţii şi cu mai multe şanse de succes a procesului de recrutare [A.Manolescu]. Recrutarea este o activitate ce vizează prevederea posturilor oferite şi vacante dintr-o

organizaţie. Această activitate presupune stabilirea unei proceduri care să atragă suficienţi candidaţi bine pregătiţi, posesori de calificări, competente, abilităţi, atitudini şi motivate pentru obţinerea postului oferit. Mai precis, putem defini recrutarea ca un ansamblu de acţiuni întreprinse de organizaţie pentru atragerea candidaţilor care posedă competenţele necesare ocupării imediate sau în viitor a unui post vacant [Lakhdar S. şi colectiv]. Astfel, procesul de recrutare poate fi privit ca o dualitate a competenţelor organizaţionale cu cele individuale. *Competenţele strategice* (în care este definit obiectivul organizaţiei), *competenţele ocupaţionale* (gestiunea resurselor umane, financiare, informaţionale şi tehnologice), *competenţele cognitive* (rol, responsabilităţi şi drepturi), *competenţele comportamentale* (orientare spre rezultate, stil de conducere) şi *competenţele emoţionale* (lucrul în echipă, sociabilitate, motivare, implicare, frustrare, creativitate) ale organizaţiei vor trebui să coincidă cu cele individuale, funcţie de postul dorit a fi ocupat, pentru îndeplinirea sarcinilor şi atingerea obiectivelor organizaţiei [www.CODECS.ro].

2. Factorii ce influenţează procesul de recrutare

Această activitate a managementului resurselor umane poate fi strategică (răspunde unor cerinţe pe termen lung, urgenţe temporare sau cerinţe conjuncturale), ori pot fi legate de mişcările interne de personal (promovări, transferuri), putând avea caracter permanent dar şi sistematic. Recrutarea poate fi spontană, când indivizii se orientează către o anumită organizaţie, cât şi provocată, atunci când organizaţia doreşte să ocupe un anumit post. Procesul de recrutare este influenţat de câţiva factori importanţi, iar numărul de solicitanţi poate varia în funcţie de natura postului, de dimensiunile pieţei muncii, de imaginea sau reputaţia organizaţiei, poziţia geografică a acesteia, fără a se neglija nivelul de salarizare sau calitatea condiţiilor de muncă şi de conţinutul fişei postului care cuprinde de obicei denumirea postului, salariul, sarcinile şi responsabilităţile, relaţiile organizaţionale, număr de subordonaţi, ţintele de performanţă, metodele de evaluare şi amplasarea postului [Terry L.]. După ce se descrie postul, se alocă bugetul pentru recrutare, se stabileşte cine efectuează recrutarea, când începe şi pe ce perioadă se întinde acest proces [www.legislatiamuncii.ro].

Factorii ce influenţează procesul de recrutare:

2.1. *orientarea organizaţiei*-declanşarea procesului de recrutare presupune cunoaşterea orientării organizaţiei, iar aceste orientări trebuie să fie precise funcţie de atingerea obiectivelor. Cultura organizaţională, datorită valorilor relevante promovate, influenţează pozitiv dorinţa de recrutare şi de angajare a candidaţilor [Manolescu A.];

2.2. *costul forței de muncă*-întregul proces e costisitor, începând cu recrutarea, căutarea candidaților, formarea celor ce efectuează recrutarea, iar costul variază funcție de numărul de posturi vacante;

2.3. *stabilitatea forței de muncă*-salariatul va schimba locul de muncă de-a lungul vieții, dar își dorește și o învățare continuă, iar această mobilitate a forței de muncă îl costă mult pe angajator;

2.4. *nivelul calificării*-înainte angajaților li se cerea să fie doar sănatoși, acum li se cere să înțeleagă un plan de activitate, să furnizeze randament maxim, să manipuleze un echipament tehnic sau informatic;

2.5. *prezența sindicală,*-boom-ul economic din anii '60-'70 a provocat apariția sindicatelor, iar vechile contracte de muncă cuprindeau doar informații privitoare la salariu și la concedii, acum el cuprinde și clause referitoare la schimbările tehnologice și de pensionare;

2.6. *schimbările tehnologice*-în trecut munca era făcută de oameni cu ajutor redus al mașinilor, azi roboții iau locul resurselor umane. Prezența informatizării se face simțită și în domeniul resurselor umane, prin programe care evaluează CV-urile candidaților în timp record și realizează procesul de recrutare într-un timp cât mai scurt;

2.7. *legislația muncii*-în ultimele decenii, statul a adoptat foarte multe legislații în domeniul relațiilor de muncă, astfel salariații sunt mult mai bine protejați;

2.8. *conjunctura economică*-unii candidati își depun CV-urile pentru posturi pentru care sunt calificați sau mai puțin calificați, de aceea cei ce recrutează trebuie să fie atenți la candidații „supracalificați" ;

2.9. *non-discriminarea*-legislația înfrânează angajatorul să nu facă discriminari în procesul de recrutare; azi multe țări au diminuat practicile de recrutare, datorită legislației. Formele de recrutare au ca sursă prejudecățile, cutumele și practicile care se dezvoltă în interiorul țării;

2.10. *competența*–excluderea pe baza antecedentelor judiciare pe criterii entice sau politice [A.Manolescu] sau preferința subiectivă a unui candidat în defavoarea altuia, nu trebuie să influențeze recrutarea, ci competența trebuie să fie singurul criteriu ce poate favoriza un candidat, precum și pentru a crește profitul organizației;

2.11. *atractivitatea zonei de amplasare*–exemplu zona turistică atrage candidații;

2.12. *imaginea, reputația și prestigiul organizației* poate fi pozitivă sau negativă și poate atrage sau respinge potențialii candidați [A. Manolescu];

2.13. *situația economico-financiară a firmei,* prin aplicarea unor sisteme de recompense atractive, inclusiv cele sociale, traininguri și bonusuri;

2.14. *politicile și practicile manageriale* din domeniul resurselor umane.

Procesul de recrutare conţine două mari etape:

1. *analiza postului*-este importantă pentru procesul de recrutare, dar şi pentru proiectarea muncii, structura organizatorică, chestiuni legate de managementul performanţei, în special de stabilire a obiectivelor şi cuprinde trei elemente:

1.1. cercetarea pentru a obţine informaţii despre un post, despre aptitudinile şi însuşirile necesare unei persoane apte să-l ocupe, trebuie mai întâi să se analizeze temeinic postul în sine şi mediul organizaţional în care el există [Martin M şi Jackson T];

1.2. fişa de descriere a postului–formular standardizat, ce cuprinde date de identificare a postului, date organizaţionale,conţinutul postului şi altele;

1.3. specificaţia de personal descrie „persoana ideală pentru post" [Martin M şi Jackson T] prin aptitudini, experienţă, calităţi şi competenţe.

2. publicarea anunţului de recrutare–pentru a atrage cei mai buni candidaţi şi pentru a-şi atinge obiectivele organizaţia, prin intermediul celor ce efectuează recrutarea, lansează anunţul de recrutare, în ţară sau străinătate, funcţie de găsirea celor mai bine pregătiţi candidaţi.

2.1. conţinutul anunţului de angajare trebuie să conţină numele şi mărimea organizaţiei, o descriere scurtă a postului, competenţele cerute, data intrării în funcţiune, salariul şi alte avantaje. Forma anunţului variază funcţie de importanţa organizaţiei, valoarea şi numărul salariaţilor şi trebuie să evite discriminările [Lakhdar S.].

2.2. alegerea canalelor media depinde direct de importanţa postului vacant, de gradul de specializare a postului şi de raportul avantajos cost/rezultate.

Canalul de comunicare ales, funcţie de modalităţile de recrutare prezentate în Tabelul 1, printr-o strategie de marketing intern sau extern, trebuie să urmărească dimensiunea şi frecvenţa apariţiilor (prin intermediul textului promovând şi postul şi organizaţia), să se asigure că este descris postul corect şi denumirea lui să fie scoasă în evidenţă şi să corespundă cu responsabilităţile descrise în anunţ, să descrie posibilităţile de promovare, să se specifice valorile căutate, modalităţile de înaintare a candidaturii şi data limită de depunere a acesteia. Anunţul trebuie făcut public astfel încât să ajungă la cunoştinţa unui număr cât mai mare de potenţiali candidaţi, pentru a putea reţine doar pe aceia ce se potrivesc cu competenţele organizaţiei [www.legislatiamuncii.ro].

Tabel 1. Principalele modalităţi de recrutare

Surse	Canale	Avantaje	Dezavantaje
Surse interne	networking afişajul Note de serviciu reuniuni Mese rotunde Jurnalul intern	Şanse egale pentru toţi ; Adaptare rapida prin cunoasterea firmei; Apar motivaţia şi satisfactia;	Apar gelozia, tensiunile si conflictele; Investitie in training; Plaja mica ;

	Vânarea de capete interne	Mobilitate interna; Proces ieftin si rapid.	Apare un alt post vacant.
	Intranet (e-mail)		
	newsletter		
Surse externe	Bănci de date cu candidaturi spontane	Iniţiativa candidat; Interes pentru firmă; Import de know-how; Idei noi; Apare competitia; Formare buna; Unele surse sunt gratuite de la care se pot obtine si subventii; Confidentialitate; Eficacitate si competenta; Cost rezonabil, rapiditate si acces facil pentru media; Eficienta, cost redus, rapiditate, acces mare al candidatilor; informatii fiabile pentru internet; Prin recomandari se cunosc bine candidatii.	Apar conflictele interne, favoritisme, gelozii; Timp mare pentru adaptare; Nu cunosc cultura organizationala; Costuri mari pentru vanarea de capete si TV; Apare demotivarea angajatilor interni; Mai putin eficiente agentiile de plasare si anunturile media; Internetul este considerat; impersonal,contact redus cu angajatorul; Pot fi subiectivi in analiza candidati.
	Relaţii şi asociaţii profesionale		
	Agenţii publice de plasare şi recrutare(cu plata imediată sau pe bază de succes fee)		
	Vânarea de capete externe		
	Anunţuri media(ziare, reviste, RTV)		
	Internet (site recrutare si site companie)		
	Evenimente (facultăţi, târguri de job-uri, fabrici)		
	Recomandări		
	Afişaj în locuri puternic traficate (metrou, transport în comun, intersecţii)		

CAPITOLUL II – PROCESUL DE SELECŢIE

1. Introducere

Procesul de selecţie conţine câteva etape bine definite, de-a lungul cărora candidaţii sunt evaluaţi progresiv.Scopul este de a reduce numărul lor, în vederea reţinerii celor ce îndeplinesc cerinţele necesare postului vacant. Această etapă variază funcţie de posturile scoase la concurs şi de sursele de recrutare utilizate. Angajatorii nu aplică acelaşi număr de etape fiecarui candidat, pentru a-şi demonstra cunoştintele, priceperea sau competenţele, iar candidaţii nu au

întotdeauna şanse egale. În unele cazuri pot reuşi acei candidaţi care nu posedă cunoştinţele necesare ocupării postului vacant. Astfel, datorită aplicării practicilor de selecţie într-o organizaţie pot apărea conflicte de interese [Lakhdar S.]. Numărul de instrumente de selecţie, utilizat în timpul procesului de selecţie, variază de la un angajator la altul, de la un post la altul. Odată ales instrumentalul de selecţie, responsabilii cu selecţia vor aplica aceeaşi tehnică tuturor candidaţilor.

2. Factori ce influenţează procesul de selecţie

– ***mărimea organizaţiei***–în IMM-uri, unde managementul este intuitiv şi sursele financiare sunt reduse, procesul de selecţie se face de managerul firmei, pe când în companiile mari, procesul, bine pus la punct, este condus de o echipă specializată;

– ***nivelele ierarhice superioare*** – fiecare persoană, aflată pe unul din nivelele ierarhice superioare, doreşte să pună sub influenţa sa viitorii salariaţi pentru a-şi creşte puterea de decizie şi control, dar nu face altceva, decât să îngreuneze procesul de selecţie;

– *posturile vacante* – unele posturi cer o mai mare atenţie în procesul de recrutare, astfel selecţia e făcută cu professionalism şi favorizează acel candidat care posedă competenţe corespunzătoare postului [Lakhdar S.];

– *indicatorii de selecţie*-raporturile dintre numărul de candidate şi posturile vacante oferite pentru acelaşi loc de muncă;

– *instrumente şi tehnici folosite în timpul procesului de selecţie* – interviurile şi testele pot fi folosite astfel încât să favorizeze alegerea corectă a candidaţilor.În timpul interviului, angajatorul poate folosi o fişă şi o grilă de evaluare, pentru a-şi crea o oglindă ce serveşte la comparaţia candidaţilor, iar fişa pentru a scrie informaţii, esenţa verbală, dialogul, prezenţa de spirit şi aptitudinile de pus în valoare;

– *cel ce realizează selecţia* – selecţionerul poate judeca candidatul după norme legate de personalitatea sa şi poate favoriza acei candidaţi care efectuează aceleaşi activitîţi sociale şi politice.

– *discriminarea* – originea socială şi etnică a unui candidat poate influenţa negativ selecţia sa. În acest sens, mai multe ţări au legiferat pentru interzicerea discriminării în timpul selecţiei. Franţa, de exemplu, încă din 1972, merge până la a preciza sancţiuni aplicabile" oricărei persoane care, fără motiv legitim, va refuza angajarea sau va concedia vreo persoană datorită originii sale"[Peretti J.M.].

– *mărimea organizaţiei*-în orice organizaţie se desemnează persoanele însărcinate cu derularea procesului de selecţie a viitorilor angajaţi. Este recunoscut faptul că în IMM-uri recrutarea aparţine proprietarului, pe când în firmele mari sunt desemnate special personae care să se ocupe de selecţia candidaţilor.

– *comitetul de selecție*- echipa desemnată cu selecția candidaților va alege minuțios un membru din departamentul de resurse umane, iar responsabilul ierarhic în cauză va lua decizia finală. Ideal este să nu intervină lipsa de comunicare între membrii echipei de selecție, ca cel care a participat la prima etapă să facă parte și din ultima etapă de decizie a procesului de selecție.

3. Preselecția

Prima faza constă într-o evaluare comparativă a tuturor documentelor primare: CV-uri, scrisori de intenție, formulare de cerere de angajare. Această triere are scopul de a elimina un număr de candidate de până la 95%, funcție de ofertă și de cerere, precum și de categoria postului dorit. După încheierea primei etape de triere, candidații reținuți primesc o scrisoare, un e-mail sau telefon, data unei noi întâlniri. Pentru candidații eliminați e necesară o procedură de răspuns, cât mai puțin posibil traumatizantă [Lakhdar S.].Trebuie menționat faptul că în firmele mari preselecția se face cu ajutorul informaticii.

4. Scenarii posibile (în prezența candidatului)

După preselecție pot fi introduse mai multe scenari, precum interviul și testele psihologice, sau un concurs urmat de un interviu de grup, în care toți candidații selectați sunt prezenți. Chiar dacă un candidat nu va fi selectat, imagine ape care acesta si-o formeaza de-a lungul etapelor va fi importanta pentru a nu-I crea sentimental de invidie in momentul parasirii organizatiei [Lakhdar S.].

4.1. Interviul – încearcă să stabilească o legătură între exigențele postului vacant și competențele fiecărui candidat. Aproape în toate cazurile procesului de selecție are loc acest interviu și în unele cazuri e unica tehnică utilizată. Candidații trebuie să se pregătească cu multă minuțiozitate și să-și vândă talentul, aptitudinile și competențele pentru a fi ales dintre toți concurenții. Conform unei statistici efectuate în SUA, de către Administrația Conferințelor Național în Industrie (NICB), 98% din organizații utilizează interviul ca modalitate de selecție indiferent de categoria de personal, mărimea organizației sau tipul de proprietate [S.Lakhdar], iar anumite organizații chiar au trecut la noi metode precum video-interviurile.

Interviul poate fi *structurat, nestructurat, combinat Și situațional. Trebuie menționat faptul că interviul situațional este cel mai utilizat în procesul de selecție și poate fi scris sau oral. Pregătirea interviului presupune ca investigarea din partea celui ce realizează selecția să fie axată pe exigențele cerute de postul vacant.* Toate întrebările îi vor permite să situeze candidatul prin raportare la acest post. Interviul presupune o pregătire serioasă din partea celor implicați, regula de aur fiind "să fii bine pregătit". Derularea interviului necesită întotdeauna o importantă cunoaștere profesională din partea membrilor

organizației, căci obținerea unei informații pertinente despre candidat este foarte importantă. Angajatorul își va crea o imagine despre personalitatea candidatului și despre caracterul acestuia, după care va evalua competențele lui cu cele ale postului.

4.2. Testarea–testele de selecție sunt probe (lucrări) utilizate pentru măsurarea dimensiunilor legate de un ansamblu de criterii psihice și mentale, la care sunt supuși candidații, reușind astfel să proiecteze în viitor executarea sarcinilor postului vacant. Angajatorul aplică aceleași teste pentru toți candidații pentru a acorda șanse egale în aprecierea candidatului. Chiar dacă pe piață există teste destul de costisitoare , unele organizații își creează propriile teste, care sunt prezentate sub mai multe forme, dar menționam doar pe cele sub formă standardizată, care măsoară nivelul performanței unui individ pentru a-l raporta cu normele de grup și forma nestandardizată, care reprezintă un mijloc de observare sau de caracterizare a unei persoane și îi permite comparația cu ceilalți subiecți.

4.2.1.Teste de personalitate se prezintă sub forma unui chestionar care reflectă o gamă de comportamente, cărora li se asociază personalitatea. În urma măsurării valorilor intelectuale, emoționale și sociale, prin prisma responsabilităților se vor cunoaște nivelele de energie, de securitate, de rezistență la stress și a gradului de combatitivitate.

4.2.2. Testele de inteligență–aceste teste sunt utilizate pentru a măsura mecanismul inteligenței, nivelului său, prin raportarea cu normalul și legătura cu diversele dimensiuni, precum capacitatea de înțelegere, de raționare, de memorare, de analiză și de sinteză, de concentrare. În ciuda obținerii unui număr mic de informații, în urma evaluării candidaților, aceste teste sunt destul de folosite de organizație. Din ce în ce mai mult, pe lângă testele intelectuale se folosesc și cele emoționale, măsurând capacitatea de a excela în relațiile interpersonale, de a înțelege și de a analiza propriile sentimente, automotivarea și empatia. Acest potențial emoțional se exprimă în acțiune și poate evolua în timpul vieții.

4.2.3. Testele de aptitudini-vizează cunoașterea gradului abilității psihice și intelectuale ale unui candidat. Scopul este de a măsura dacă un candidat are capacitatea și talentul cerute de postul vacant. Un candidat se poate testa prin administrarea diferitelor teste, funcție de exigențele postului: teste intelectuale (rapiditatea percepției și înțelegerii), mecanice (cunoasterea echipamentelor cu care va lucra) și psihomotoare (coordonarea mișcării, forța picioarelor).

4.2.4. Testele de cunoștințe-vizează măsurarea culturii generaleale a unei persoane sau profunzimea cunoștințelor deținute. Cunoștințele generale sunt necesare posturilor de cadre, iar cele specifice pentru posturi precum cele de electricieni.

4.2.5. Grafologia-este o tehnică ce studiază caracteristicile mentale, intelectuale sau personale ale unui candidat, prin modul de a scrie sau de a se semna, fără ca acesta să fie prezent. Scrisul este rezultatul unor gesturi mai mult sau mai puţin rapide, variind la infinit, după natura celui ce scrie şi funcţie de dispoziţia de moment. Grafologia pune în evidenţă aspecte pe care alte tehnici de selecţie nu reuşesc: determinarea, consistenţa muncii, loialitatea, sinceritatea, spiritual de decizie şi idealismul. În Franţa şi Germania, această tehnică este foarte folosită, iar scopul său este de a furniza informaţii adiţionale ce ajută procesul de selecţie.

4.2.6. Centrele de evaluare–identifică caracteristicile personale şi comportamentale cerute de postul vacant. Această metodă serveşte evaluării potenţialului individului şi vizează determinarea în ce măsură aceştia au anumite aptitudini, bazându-se pe observarea comportamentului lor în centre ce reproduce situaţii posibil reale. Organizaţiile ce folosesc aceste tehnici de observare presupun utilizarea mai multor evaluatori şi trebuie să se asigure de utilizarea aceloraşi instrumente în evaluarea candidaţilor;

4.3. Verificarea referinţelor–are dreptul o organizaţie să caute în viaţa privată a unui candidat? În acest sens, mai multe ţări au omologat legi cu privire la drepturile persoanelor de a limita accesul la informaţii, despre viaţa lor particulară. Cei ce analizează referinţele candidaţilor trebuie să acorde importanţă doar acelor elemente considerate obiective: denumirea postului, absenţele şi cauza lor, iar angajatorul poate verifica toate faptele ce-i permit reconstituirea cu exactitate a carierei candidatului;

4.4. Recomandările- sunt necesare doar cadrelor superioare;

4.5. Examenul medical–chiar dacă eliminarea candidaţilor bazată pe examinare medicală e foarte rară, totuşi constituie o parte a procesului de selecţie. Sunt necesare în selecţia pentru acele posturi care sunt expuse temperaturilor înalte, presiunii muncii de noapte etc. Examenul medical este necesar pentru a evita accidentele de muncă şi pentru a se asigura că aceşti candidaţi sunt apţi din punct de vedere fizic. În anumite ţări, precum Franţa, România şi Belgia, legislaţia permite sau chiar cere expres, supunerea tuturor candidaţilor examenului medical înainte de angajare.

CAPITOLUL III
DECIZIA DE ANGAJARE ŞI INTEGRAREA NOILOR SALARIAŢI ÎN ORGANIZAŢIE

Integrarea-familiarizarea noului salariat cu toate informaţiile practice: reglementări şi regulamente interne ale organizaţiei, timpul de lucru, pauzele şi activitatea socială. O primire frumoasă dublează şansa de menţinere a noului angajat pentru mai mult timp [Lakhdar S.] şi micşorează şansa de a-şi pune

întrebări precum: *pe cine poate conta?, dacă este apreciat sau nu*. Această încredere îi va focaliza energia pentru a lucra şi a produce mai bine. Astfel, stabilirea mecanismului de socializare într-o organizaţie reduce anxietatea noului angajat, dar puţine organizaţii pun în practică o asemenea metodă prin cuvinte simple, precum: „Bine ai venit!", „Mult noroc", „Te aşteptăm pentru a creşte cifra de afaceri a organizaţiei!".

Administrarea-procedura administrativă a intrarii într-o organizaţie diferă de la o ţară la alta. De exemplu, în Canada, nou angajatul completează un formular de deducere a impozitelor şi un contract de muncă. În Franţa, angajatul trebuie să prezinte livretul de familie, dovada de muncă de la ultimul angajator, o carte de prezentare de la Agenţia Naţională pentru Angajare, carnetul de securitate socială, cartea de identitate sau cartea de sejur pentru străini, dovada de pensionare etc. În România, noul angajat va prezenta la intrarea în organizaţie carnetul de muncă, livretul militar, fişa de lichidare de la vechiul loc de muncă, fişa medicală, copie după cartea de identitate, cazierul, dacă este cazul şi completarea contractului de muncă.

Concluzii

Într-un mediu concurenţial acerb, ce oferă oportunităţi şi primejdii, cum spune Phillip Kotler, organizaţia trebuie să-şi atingă obiectivele prin oameni bine pregătiţi şi competenţi. În noua societate informaţională, resursele umane iau locul resurselor financiare şi materiale, ca resurse strategice. De recrutarea şi selecţia celor mai buni angajaţi depinde succesul sau insuccesul firmei, iar de integrarea lor organizaţională depinde asigurarea rezolvării problemelor iniţiale ale ambelor părţi, spune Georgeta Panişoară. Pe parcursul integrării are loc o adaptare normală la noile sarcini de muncă şi o fază de acumulări succesive, până când randamentul devine şi el normal. Putem vorbi de o socializare colectivă, care se realizează atunci când membrii unui grup dezvoltă comportamente asemănătoare şi mentalităţi de acelaşi tip. Integrarea va avea un mai mare succes dacă noul angajat va cunoaşte obiectivele pe termen lung ale organizaţiei, căci cercetările arată, că organizaţiile, care acţionează într-un mediu instabil, au succes dacă au obiective clare pe termen lung, care le direcţionează activitatea.

Bibliografie

1. Armstrong M. – *Managementul resurselor umane, Editura CODECS, 2008;*
2. Chivu I.-*Dimensiunea europeană a managementului resurselor umane, Editura Luceafărul, Bucureşti, 2003;*
3. Cole G.A. – *Managementul personalului, Editura CODECS, 2000;*
4. Radu E. – *Conducerea resurselor umane, Editura Expert, Bucureşti, 1999;*
5. Jay R.-*Interviuri de mare succes, Meteor Press, 2008;*

6. Lakhdar S. şi colectiv-*Gestion des resources humaines,Editura de Boeck,2001;*
7. Lefter V. – *Managementul resurselor umane, Editura Economică, 1999;*
8. Manolescu A. – *Managementul resurselor umane, Editura Economică, 2003;*
9. Martin M şi Jackson T. – *Practica de personal, Editura CODECS,, 2008;*
10.Nicolescu O.– *Managerii şi managementul resurselor umane, Editura Economică, 2005;*
11.Pell A. – *Managementul resurselor umane, Editura Curtea Veche, Bucuresti,2008;*
12.Peretti J.M. – *Ressources humaines,Editions Vuibert-Gestion, 2003;*
13.Martinez S.A., Coleman W.B. – *Thoughts on retaining key executives, www.stephensassoc.com;*
14..Martinez S.A., Coleman W.B. – *Impact recruiting program, www.stephensassoc.com;*
15..Schuller R. şi colectiv-international human resourse management: a research agenda, www.findarticles.com;
16. ***www.fedee.com – Managing HR in an economic downturn; Guidance note on European HR trends;
17.***.www.shrm.org :*Recruitment strategies for small business;*
18.***www.grh.ca: *Test psychometrique, Integrer un nouvel employee;*
19.***www.cegos.fr:*Formation resources humaines-recrutement;*
20.***www.afd.fr:*Human resource management;*
21.****www.entreprises.public.lu:Les sources de candidates-Luxemburg;*
*22.***www.legislatia muncii.ro;*
*22.***www.psihologie.net;*
23.****www.buzzle.com;*
24.****www.ecdl.org.ro*
25. *** www.cee-recherche.fr, Centre D'etudes de l'emploi,*L'usage des cannaux de recrutement par les enterprises;*
26. *** www.hr-romania.ro;
27.***www.hrvocationalschool.ro;
28.***www.CIPD.uk.com;
29.***www.CODECS.ro;
30.***www.ase.ro.

STUDIU PRIVIND AGRESIVITATEA ÎN MEDIUL POLIȚIENESC

Iuliana Costinela Bran*

Fenomen psihosociologic deosebit de complex, agresivitatea sub toate formele de manifestare este în principiu un comportament „stimulat, provocat, declanşat, întreţinut de conduita partenerului relaţiei interpersonale" participant direct şi suport pentru consecinţele agresiunii. Având în vedere societatea modernă în care ne găsim şi posibilităţile multiple de manifestare a expectanţelor, nevoilor şi aşteptărilor fiecăruia dintre noi, şi în cazul poliţistului, „normele" de conduită specifice îşi pun amprenta în mod vizibil asupra modalităţii de manifestare a agresivităţii, aceasta îmbrăcând forme specifice mediului militar.

Lucrarea de faţă îşi propune studiul agresivităţii în formele ei recunoscute manifestate de către personalul din instituţia Poliţiei şi consecinţele practice ale acestui fenomen cu implicaţii directe în imaginea instituţiei ca întreg.

I. Motivarea studiului

Nu mai este o noutate faptul că trăim într-o societate în care agresivitatea este un fenomen cu consecinţe tot mai diversificate.

Studiată intens şi reflectată în numeroase cercetări, agresivitatea impune în continuare noi abordări pentru identificarea şi definirea mecanismelor constitutive. Acceptând faptul bine cunoscut că intenţia este cel mai important factor în definirea agresivităţii, se consideră agresivitatea ca fiind *„orice formă de conduită orientată cu intenţie către obiecte, persoane sau către sine, în vederea producerii unor prejudicii, a unor răniri, distrugeri şi daune."*

În funcţie de mijloacele utilizate în vederea finalizării intenţiilor agresive se diferenţiază ca forme agresivitatea fizică şi agresivitatea verbală. Cu referire la acest aspect unii autori fac distincţie între agresivitatea datorată supărării sau mâniei şi agresivitatea instrumentală sau orientată către obţinerea unui câştig material.

Există numeroase teorii în ceea ce priveşte agresivitatea. Una dintre acestea şi anume cea a lui John Dollard, numită teoria *frustrare-agresivitate* ar fi

* Ofiţer Psiholog, I.P.J. Vrancea, M.A.I.

că „agresivitatea este întotdeauna o consecință a frustrării": blocarea căii de satisfacere a unui scop ar duce inevitabil la frustrări care, la rândul lor, devin sursă de manifestare a agresivității.

L. Berkowitz preia și revizuiește teoria considerând că frustrarea produce mai întâi o stare de supărare ce constituie apoi terenul emoțional pentru a agresa. Astfel, o persoană frustrată poate să dea curs furiei atunci când sunt prezente sau nu anumite semne ale agresivității.

Toate defectele pe care le are un individ sunt sublimate și transformate în energie negativă, la fel și toate lipsurile de ordin material, afectiv etc.

Ca surse de influențare a agresivității se recunosc:

– atacul sau provocarea directă, fizică sau verbală, care atrage de cele mai multe ori răspunsul agresiv al celui vizat;

– frustrarea – considerată în continuare ca fiind principala sursă de influențare a agresivității;

– durerea fizică și morală – studii recente susțin faptul că stimularea aversivă determină ostilitate mai mult, poate, decât frustrarea;

– alcoolul, drogurile și substanțele psihotrope;

– factori fizici, de mediu precum căldura, aglomerația, zgomotul...

Totodată, se recunoaște faptul că stresul este unul din factorii predispozanți ai agresivității. Având în vedere că, prin specificul activităților, polițiștii se confruntă cu stresul în mod curent, se subînțelege că rezistența la agresiuni a acestora trebuie să fie foarte ridicată.

Pentru a reduce sau evita anumite stări negative precum frustrarea, conflictul, anxietatea și stresul, se cunoaște că un individ recurge la mecanisme de apărare. Acest lucru însumează toate mijloacele la care *eul* recurge pentru a stăpâni, controla și canaliza pericolele interne și externe. În acest caz:

– subiectul nu este conștient de comportamentul prin care se manifestă apărarea (un gând, de exemplu);

– subiectul nu este conștient de faptul că comportamentul său are o orientare defensivă;

– subiectul nu este conștient de pulsiunea ori afectul care au declanșat apărarea respectivă.

Apărările sunt mecanisme inconștiente, care, însă, pot fi conștientizate; de subliniat faptul că un mecanism defensiv devenit conștient nu implică și conștientizarea conflictului subiacent, în virtutea acestui fapt, ele pot rămâne funcționale și eficiente chiar dacă subiectul este conștient că un anume comportament are o funcție defensivă. Astfel, se poate spune că apărările sunt mecanisme psihice inconștiente care se activează datorită anxietății legate de reprezentarea unui conflict generat de un pericol intern sau extern și care au funcția de reducere a anxietății printr-o deformare a acestei reprezentări.

În cazul poliţiştilor aceste mecanisme de apărare sunt necesare pentru a face faţă agresivităţii în toate formele ei de manifestare.

În cadrul unei comunităţi comportamentul agresiv, din păcate, a devenit o normă, o obişnuinţă în relaţiile interpersonale şi, nu rareori, chiar un mod de afirmare şi o garanţie a reuşitei într-o activitate. Într-un fel, agresivitatea în zilele noastre a ajuns să fie interpretată ca un „rău necesar".

Caracteristicile agresivităţii ar fi:

– ignorarea sau umilirea opiniilor celorlalţi;
– sarcasmul sau tratarea de sus;
– controlul sau dominarea discuţiilor;
– acceptarea doar a părerilor proprii;
– vorbirea cu voce ridicată;
– neascultarea celorlalţi;
– gesturi agresive.

Se pune astfel întrebarea: ***Agresivitatea verbală este un mecanism de apărare?***

În ultimele decenii, o mare parte din cercetările din domeniul managementului au fost orientate către înţelegerea acelui „ceva" care, dincolo de motivaţia financiară, determină personalul unei instituţii să ofere tot ce au mai bun. Multe din proiectele manageriale au avut de suferit ca urmare a relaţiilor interpersonale defectuoase din cadrul organizaţiei. Ca urmare s-a observat că agresivitatea verbală este cel mai vizibil predictor al modului de funcţionare benefic al relaţiilor între angajaţi. Limbajul verbal nepotrivit are ca efect imediat erodarea relaţiilor iar în timp duce la scăderea moralului, spiritului de echipă şi a loialităţii. Acesta în plan intern dar în cazul instituţiei Poliţiei, agresivitatea verbală a personalului are efect imediat în societatea civilă, pe termen lung ducând la afectarea imaginii instituţiei.

Dacă în interiorul instituţiei un poliţist poate deveni „imun" la consecinţele agresivităţii verbale, devenind un mod obişnuit de relaţionare, efectele asupra unei persoane civile pot fi mult mărite. În anumite situaţii, victima abuzului verbal contraatacă, provocând un scandal care blochează energia celui (celor) implicaţi în situaţie. În alte situaţii, în urma expunerii la agresiuni verbale, victima se închide în sine şi refuză să mai colaboreze sau să mai depună vreun efort pentru a se achita de sarcină.

De cele mai multe ori abuzul verbal, la repetare este mult mai virulent şi mai neplăcut. Cercetările au arătat că atunci când o persoană este agresată verbal, se produce o creştere a furiei care poate duce la agresivitate fizică. De altfel, graniţa dintre abuzul verbal şi cel fizic, precum şi dintre furie, ostilitate este foarte fină şi uşor de escaladat.

Se pune întrebarea cum se poate recunoaşte abuzul verbal, când avem de-a face cu agresivitatea verbală? Aceasta nu este reprezentată de orice formă de comunicare care pare jignitoare. Nu orice formă de adresare acidă sau nervoasă constituie abuz verbal. De asemenea, exprimarea sentimentelor, aducerea la cunoştinţă de către cineva atât a părţilor pozitive dar şi a celor negative (critica constructivă) ale performanţei, nu înseamnă atac verbal; nici ofensa de orice fel, chiar dacă acest tip de limbaj este prezent des în cazurile de atac verbal real.

Putem afirma că abuzul verbal, aşa cum este definit, constituie un comportament lingvistic „deviat de la" cel normal şi decent cu care suntem obişnuiţi la locul de muncă.

Astfel, devierea de la starea normală a lucrurilor se poate petrece prin ton (mai înalt decât de obicei), limbaj (exprimarea răutăcioasă), conţinut (comentarii despre alte subiecte decât cel de bază), semnale nonverbale (postură, expresie facială, gesticulaţia mâinilor...), audienţa (restrângerea audienţei ţintită de abuzul verbal la o singură persoană (exemplu: persoana din birou – victimă, infractor), volum etc.

Cunoaşterea tehnicilor atacatorilor este importantă deoarece ne oferă un avantaj pentru elaborarea unor strategii care să ne apere de agresiuni şi insulte.

Se poate spune că:

– abuzul verbal se concentrează asupra a ceea ce suntem, nu asupra a ceea ce facem;
– abuzul verbal caută să rănească, nu să exprime sentimente;
– abuzul verbal pune în discuţie lipsurile într-un fel care descurajează schimbarea constructivă;
– abuzul verbal este disproporţionat faţă de situaţia normală de comunicare;
– abuzul verbal este deseori însoţit de un act sau un gest deosebit ori violent.

Cheia recunoaşterii abuzului verbal care se bazează pe vulnerabilităţile victimei nu constă atât în cuvintele exacte utilizate de atacator, cât în răutatea clară şi repetată ce caracterizează aceste abuzuri. Atacurile care vizează punctele vulnerabile ale unei persoane sunt mascate, deseori, de tachinări sau glume. Astfel, o caracteristică sau o calitate personală foarte greu de schimbat a victimei devine rana în care atacatorul răsuceşte cuţitul comentariilor intenţionat răutăcioase.

Dacă am amintit de strategiile folosite de „atacatori" este bine să amintim şi factorii de vulnerabilitate din cazul agresivităţii verbale care tranformă persoana în „victimă":

– personalitatea victimei poate fi în conflict cu cea a atacatorului – simpla identificare a diferenţei de personalitate dintre potenţiala victimă şi

atacator poate reprezenta un element valoros pentru prevenirea agresivității verbale viitoare dar și pentru gestionarea relațiilor interpersonale;

– *realitatea conflictelor dintre temperamente se asociază problemei diferențelor de personalitate* – este cazul diferențelor puternice de temperament (extrovert, introvert) care, în condiții de stres, se pot transforma în abuzuri verbale – aici, a avea modestia de a admite că propriul temperament nu este singurul acceptabil, declanșează sinergii care fac mult mai puțin probabil atacul verbal între asemenea persoane;

– *poziția socială și autoritatea specifică profesiei de polițist face posibilă expunerea, intenționat sau nu, la abuzuri verbale* – în acest caz poziția pe care o au în societate cadrele de poliție este un factor de vulnerabilitate la abuzul verbal mai mult decât personalitatea sau temperamentul – în acest caz polițiștii pot fi preveniți cu privire la exploziile verbale cu care se pot confrunta pentru a-și pregăti strategiile corespunzătoare cu care să facă față atacurilor;

– *rolul de victimă poate fi ușor probat din cauza faptului că atributul dominant al polițistului atrage întreaga mânie a atacatorului* – aproape orice aspect care face ca polițistul să fie diferit de ceilalți (educația, specificul activităților, postura de aplicator al legii...) poate constitui un motiv pentru a deveni ținta abuzului verbal – în acest caz strategia de ieșire din situație este de a-l face pe agresor să recunoască și să înțeleagă aspectele acestei diferențe;

– *perceperea în mod eronat de către agresor a statutului social sau organizațional al victimei ca fiind marginal sau defavorizat* – în mod obișnuit cei care sunt percepuți drept marginali fie de către cunoștințe, fie de către grupurile sociale sunt mult mai expuși agresivității, inclusiv celei verbale. În cazul polițiștilor simpla conștientizare a faptului că sunt ținta atacurilor verbale în principal fie din cauza poziției sociale, fie din cauza unor atribute sau eșecuri personale sau grupale, mult mediatizate și identificarea motivelor pentru care ceilalți se simt liberi să atace verbal oferă ocazia de a concepe strategii pentru a le pune capăt acestora;

– *atacul verbal se poate dezlănțui din cauza unor factori specifici de mediu sau care țin de circumstanțe* – în aceste situații comportamentul agresiv nu încetează aproape niciodată de la sine – este de preferat crearea situațiilor de discuții mature, reale în care să se definească clar poziția fiecărui participant;

– *perceperea de către agresor a victimei ca fiind incapabilă de a riposta în vreun fel* – în această situație comportamentul liniștit, echilibrat, responsabil al polițistului poate fi considerat de potențialul agresor drept o modalitate sigură de a „scăpa cu fața curată" atunci când dă dovadă de agresivitate – în acest caz se iese din situație ripostând (inteligent, rezonabil și strategic), pentru a-i da de veste agresorului că nu îi acceptați acel comportament.

– *Tinerețea și intrarea în instituție ca nou încadrat pot constitui factori siguri de experimentare a poziției de „țintă" a atacurilor verbale* – în acest caz soluția la „dilema nou-venitului" nu constă în sporirea agresivității ci în abilitatea fiecăruia de a para afirmațiile abuzive prin replici amuzante și refuzul conștient de a părea neajutorat;

– *Așteptările nereale ale populației civile de la polițiști se pot constitui în atacuri agresive ale celor care consideră că le „suntem datori" cu ceva* – în general stilul de adresare, atunci când nu se satisfac aceste așteptări și se greșește, deși este numai vag injurios cu privire la demnitatea și independența polițistului, poate degenera ușor într-unul clar abuziv dacă se greșește din nou.

II. Metode și instrumente utilizate

Studiul agresivității s-a centrat pe surprinderea a patru dimensiuni și anume: agresivitatea fizică, agresivitatea verbală, furie și ostilitate.

Instrumentul utilizat: *Chestionarul de agresivitate (Buss&Perry, 1992).

III. Lotul de subiecți

Scopul final al acestei cercetări a vizat demararea unei acțiuni de conștientizare, cunoaștere și înțelegere a implicațiilor psihologice pe care le are manifestarea agresivității în mediul militar asupra modului de relaționare interpersonală, cu consecințe directe asupra imaginii instituției Poliției în mediul civil.

Subiecții pentru această cercetare au făcut parte din personalul Inspectoratului de Poliție în care î-mi desfășor activitatea – ofițeri și agenți, în total 413 subiecți, din toate subunitățile, formațiunile și liniile de muncă.

Aceștia au vârsta cuprinsă între 21 și 54 de ani, din care 393 sunt bărbați (95,2%) și 20 sunt femei (4,8%). Dintre subiecți 18,4% sunt ofițeri și 81,6% sunt agenți.

IV. Analiza și interpretarea rezultatelor obținute

Pentru evidențierea unor aspecte semnificative prezint câțiva indicatori de evaluare ce exprimă gradul de variație a caracteristicilor lotului de subiecți propus cercetării.

Media de vârstă a subiecților este de 35,58 ani.

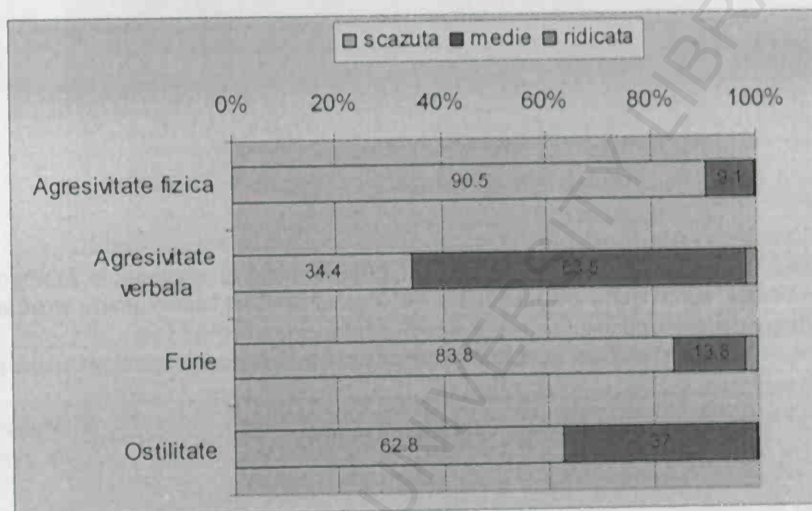
În ce privește gradele profesionale repartizate în funcție de sexul subiecților eșantionul conține în cadrul ofițerilor (18,4%) – 90% bărbați și 10% femei iar în cadrul agenților (81,6%) – 96,14% bărbați și 3,85% femei.

Aceștia sunt din toate subunitățile, formațiunile și liniile de muncă.

Perioada aplicării chestionarului octombrie–noiembrie 2008.

CHESTIONARUL DE AGRESIVITATE

Factorii investigați au fost: agresivitatea fizică, agresivitatea verbală, furia și ostilitatea, pe o scală cu 5 puncte: extrem de necaracteristic pentru mine, destul de necaracteristic pentru mine, nici caracteristic nici necaracteristic pentru mine, destul de caracteristic pentru mine și extrem de caracteristic pentru mine.



Se constată că 90,5% din cei chestionați au **agresivitatea fizică** scăzută și 9,1% medie. Cu risc de agresivitate medie sunt 3,6% dintre subiecți.

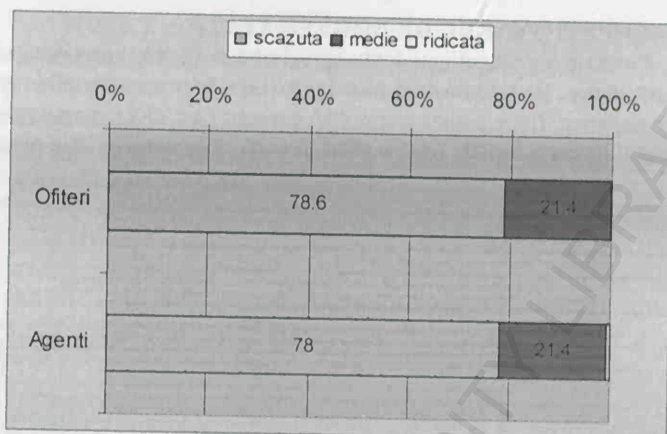
În cazul **agresivității verbale** 63,5% dintre polițiști o au la valoare medie, 34,4% scăzută și doar 2,1% sunt pe valoare ridicată. Cu risc de a deveni ridicată ca valoare sunt 1,5% dintre subiecți.

Referitor la **furie** aceasta are valori scăzute pentru 83,8% dintre subiecți, 13,8% au valoarea medie și 2,4% valoare ridicată. Risc există pentru 1,5% dintre polițiști pentru a depăși limitele mediului.

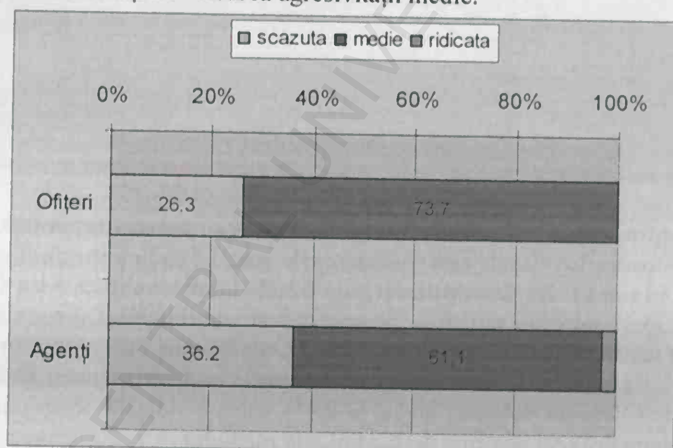
Cu privire la **ostilitate** se observă că 62,8% dintre polițiști o au la valoare scăzută, 37% sunt pe valoare medie și 0,2% sunt la valoare ridicată. Cu risc sunt 0,2% dintre subiecți.

Se poate afirma că, *în general*, polițiștii se caracterizează printr-o agresivitate fizică scăzută, agresivitate verbală în limitele medii, nu manifestă furie și ostilitate scăzută.

Din studiul chestionarelor polițiștilor s-a putut observa că atunci când agresivitatea verbală crește, crește și ostilitatea, adică există o corelație directă între ostilitate și agresivitate verbală.

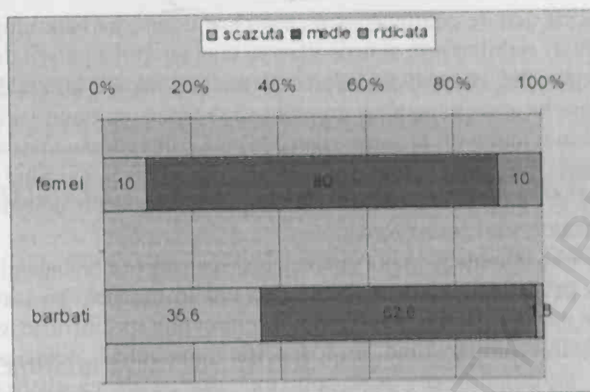


Se poate observa că în cazul ofiţerilor, dar şi a agenţilor 21,4% au valoarea agresivităţii pe mediu iar 78% scăzută. Deci, aproximativ o treime dintre cei chestionaţi au valoarea agresivităţii medie.



Se observă că, în ceea ce priveşte agresivitatea verbală, 61,1% dintre agenţi o au la valoare medie iar 36,2% sunt pe valoare scăzută, doar 2,7% având valori ridicate.

În cazul ofiţerilor 73,7% au valori medii ale acestui parametru şi 26,3% au valori scăzute. Am putea afirma că agenţii sunt mai predispuşi la agresivitate verbală decât ofiţerii. De asemenea, se observă că doar o treime dintre agenţi au valoarea scăzută a agresivităţii verbale, două treimi fiind pe mediu. Putem afirma că în cazul ofiţerilor controlul asupra situaţiilor agresive este mai mare dar au şi o vulnerabilitate mai mare.



Referindu-ne la manifestarea agresivității verbale în funcție de sex, se observă că în cazul femeilor 80% dintre acestea au valori medii, 10% valori scăzute și 10% valori ridicate.

În cazul bărbaților se observă că 62,6% au valoare medie a agresivității verbale, 35,6% valori scăzute și 1,8% valori ridicate.

Putem afirma că femeile sunt mai predispuse la agresivitate verbală, rezistența la factorii agresori fiind mai mică, controlul asupra situațiilor fiind mai mic, deci o vulnerabilitate mărită.

Bărbații și femeile își gestionează și își exprimă răspunsurile la atacurile verbale (și în general la agresivitate) în moduri diferite. Femeile care sunt agresate verbal își vor exprima deseori reacția printr-o formulare introvertită, accentul căzând astfel pe sentimentele femeii agresate și nu pe acțiunile agresorului. Un bărbat în aceleași circumstanțe, își va exprima mai degrabă reacția într-un fel extravertit, accentul căzând de această dată pe acțiunile agresorului mai degrabă decât pe sentimentele victimei.

Limbajul abrupt și autoritar este perceput de femei ca fiind agresiv, deoarece perturbă natura relațiilor interpersonale pe care acestea se străduiesc să le creeze și să le mențină. Când are loc atacul verbal, femeile vor sări mult mai repede decât bărbații în ajutorul persoanei agresate. Acest lucru se întâmplă instinctiv deoarece prin natura firii femeile sunt mult mai empatice și mai receptive la natura umană decât bărbații. Se transmite persoanei agresate un mesaj de genul „sunt aici" stabilindu-se mult mai rapid o relație, în cazul în care victima are nevoie de a comunica și se oferă măsurile de apărare potrivite situației.

De asemenea, femeile și bărbații din același grup se comportă diferit. Femeile sunt de două ori mai dispuse să râdă, să zâmbească și să arate alte semne de fericire într-un grup mixt. Bărbații sunt mult mai înclinați să se implice în tachinări batjocoritoare, unul împotriva celuilalt dar și asupra femeilor din „aria vizuală".

Acest gen de conflicte între ceea ce-şi doresc bărbaţii unii de la alţii şi anume legături stabilite prin conştientizarea unei ierarhii a puterii determinată de statut şi capacităţi, şi ceea ce-şi doresc femeile unele de la altele – cultivarea relaţiilor care fac ca toţi membrii grupului să se simtă mulţumiţi şi în siguranţă – duc de cele mai multe ori la agresivitate verbală – directă sau mascată. Destul de des „glumele masculine” sunt înţelese de către femei ca fiind ofensatoare, insultătoare şi denigratoare. Acelaşi limbaj este considerat de către bărbaţi ca fiind provocator, viril şi revigorant.

Aceste informaţii despre diferenţele de percepere a limbajului ar trebui să îi atenţioneze pe bărbaţi pentru a fi mai precauţi în mesajele pe care le transmit femeilor din instituţie şi celor cu care vin în contact prin specificul activităţilor.

Mediul militar fiind prin specific „masculin”, femeile din cadrul instituţiilor corespunzătoare sunt mult mai des tratate ca „bărbaţi”, ceea ce implică predispoziţia de a fi supuse unor abuzuri verbale. Reacţia de răspuns cea mai frecventă este simularea unui răspuns pozitiv care este nesincer de cele mai multe ori sau „retragerea” din grupurile agresive. Există şi femei care se simt foarte bine în mediile agresive dar, în acest caz, este de discutat referitor la dezvoltarea personală a fiecăruia şi cât de mult este „ok” din punct de vedere psihologic.

Datorită faptului că autoritatea este înţeleasă mai mult „prin a da ordine”, femeile în loc să se simtă agresate de această abordare masculină în comunicare, pot învăţa să recunoască tendinţele şi să le „traducă” când este posibil, în mesaje acceptabile pentru ele.

Este mult mai benefic pentru instituţie să folosească ca „liant” în comunicarea cu societatea civilă o persoană de sex feminin.

Calculând coeficientul de corelaţie Pearson, în cazul cercetării de faţă, s-a constatat că există corelaţii pozitive semnificative între: agresivitate fizică, agresivitate verbală, furie, ostilitate şi agresivitate. Acest lucru semnifică faptul că poliţiştii cu nivel ridicat al agesivităţii fizice, vor avea un nivel ridicat al agresivităţii verbale, al furiei, al ostilităţii şi implicit al agresivităţii.

Bibliografie

1. Arthur h. Bell – *Gestionarea conflictelor în organizaţii, Tehnici de neutralizare a agresivităţii verbale* , Editura Polirom, Iaşi, 2007
2. Şerban Ionescu, Marie-Madeleine Jacquet, Claude Lhote – *Mecanismele de apărare*, Editura Polirom, Iaşi, 2007
3. Larousse – *Dicţionar de psihologie*, Editura Univers Enciclopedic, Bucureşti, 2000
4. Nicolae Mitrofan, Voicu Zdrenghea, Tudorel Butoi – *Psihologie Judiciară*, Casa de editură şi presă „Şansa” S.R.L., Bucureşti, 2000

MONITORIZAREA COMPORTAMENTALĂ A POLIȚIȘTILOR PRIN INTERMEDIUL ȘEFILOR NEMIJLOCIȚI – METODĂ A CUNOAȘTERII PSIHOLOGICE

Tănase Daniela*

Capitolul I
MOTIVAȚIILE STUDIULUI

1.1. Dată fiind dinamica activității polițiștilor care implică plierea personalității acestora atât pe specificul situației operative, cât și pe nevoile cetățenilor, este necesară o radiografiere mai detaliată a personalității lor cu caracter permanent prin metode și proceduri de lucru relevante, în contextul cărora psihologii și șefii nemijlociți să devină o echipă în scopul optimizătii comportamentului polițiștilor.

1.2. Pe de altă parte, sinuciderile din rândul polițiștilor înregistrate în anul 2007, dintre care una la nivelul I.P.J. Bacău, reclamă o mai bună cunoaștere psihologică a acestora pentru depistarea gradului de vulnerabilitate atât pentrui comportamentele autodistructive cât și pentru stabilirea ulterioară a nevoilor și modalităților de optimizare comportamentală.

1.3. Evaluările psihologice periodice, care oferă informații relevante despre starea psihică a subiectului la data examinării, ar putea fi continuate printr-o metodologie de lucru care să surprindă permanent stările psihoafective ale polițiștilor, prin intermediul șefului nemijlocit. Astfel, s-ar putea asigura o continuitate a observațiilor asupra conduitei profesionale a polițiștilor, psihologului revenindu-i atribuția de a decela ce elemente structurale au suferit modificări sub impactul anumitor factori conjuncturali sau intrinseci, existând astfel posibilitatea de a acționa în permanență asupra optimizării comportamentului polițiștilor, atunci când este nevoie. Deci, riscul de a pierde contactul pentru o anumită perioadă de timp cu informații privind evoluția personalității cadrelor poate fi evitată prin aplicarea acestei metodologii de monitorizare comportamentală.

1.4. În relaționarea tuturor indivizilor există faze evolutive (un cumul de elemente psiho-afective, atitudinale, verbale, motivaționale), care determină

---

* Psiholog, IPJ Bacău

ca „Persona" să apară şi să scadă gradual („persona" = mască pe care actorii greci o purtau în antichitate şi care, în plan psihologic, se traduce prin dorinţa individului de a se comporta în termeni de dezirabilitate faţă de interlocutor, tendinţă care scade gradual odată cu adaptarea individului la situaţie/context profesional, el manifestându-se în cele din urmă prin cea mai veridică formă a conduitei sale). Este situaţia frecventă şi naturală din punct de vedere psihologic pe care o regăsim la interviurile posttest sau la interviurile de selecţie.

În acelaşi timp ştim că tocmai conduitele repetitive asigură o vizualizare şi înţelegere obiectivă a dinamicii personalităţii, a tipologiei reacţionale, a atitudinii faţă de propria persoană şi faţă de ceilalţi iar această metodologie vine tocmai în sprijinul obiectivităţii mai sus amintite.

1.5. Elementele personogenezei identificate prin analiza psihologică a cazului agentului care s-a sinucis la Bacău, au dus la concluzia că o posibilă explicaţie psihologică asupra actului suicidar al agentului ar consta în tensiunea psihică interioară provocată de dependenţa maternă şi neputiinţa de a răspunde verbal şi atitudinal aşteptărilor partenerei sale, care îl provoca frecvent la introspecţie şi la emiterea unor decizii legate de relaţia lor. Caracterizarea verbală făcută de către şeful de post **„era cuminte ca o fată"**, discuţiile cu foştii profesori de la Şcoala „Vasile Lascăr" care îl caracterizau un **„băiat cuminte"**, asociate cu inflaţia eului de către complexul matern, pot fi considerate premise ale vulnerabilităţii pentru actul suicidar.

Cazul poliţistul din Carei în vârstă de 27 de ani, crescut ca **„băiatul mamei"**, după cum povestesc cei doi fraţi, şi caracterizat ca angajat model în cadrul Poliţiei de Frontieră, din spusele colegilor neavând nici un fel de abateri pe plan profesional (sursa SINTEZA PRESEI AUDIOVIZUALE CENTRALE – Ştirile transmise în data de 12 noiembrie a.c., pag.14).

De aceea ultimii itemi din grila de monitorizare a comportamentului se referă la comportamentul obedient, apărut pe fondul unei dependenţe materne inconştiente care va determina un conflict intrapsihic cu tot ceea ce înseamnă autoritate.

1. Obiectivele studiului

- cunoaşterea psihologică a poliţiştilor;
- stabilirea gradului de vulnerabilitate psihică a acestora pentru: scăderea randamentului util în activitatea profesională, pentru ideaţia suicidară şi pentru trecerea la act;
- stabilirea şi aplicarea tehnicilor de intervenţie psihologică de tip suportiv;
- dezvoltarea conceptului de echipă în monitorizarea şi optimizarea comportamentului poliţiştilor (psiholog şi şefii nemijlociţi).

2. Metodologie

Pentru realizarea obiectivelor menţionate a fost elaborată o *„Grilă de comportament observabil"* care cuprinde date despre reactivitatea individului în funcţie de tipologia predominantă, această structură a fişei având o dublă valenţă: una necesară depistării gradului de vulnerabilitate la eşec profesional (factorii dispoziţionali, motivaţionali) şi tendinţelor ditructive iar cea de-a doua pentru stabilirea tipului de intervenţie necesar.

Astfel, itemii sunt grupaţi pe tipologii după cum urmează:

- **itemii 1–4** oferă informaţii despre dispoziţia depresivă a poliţistului care poate determina vulnerabilitate în scăderea randamentului şi în trecerea la actul suididar;
- **itemii 5–10** oferă informaţii despre personalitatea dependentă şi, implicit, despre nevoile de suport psihologic ulterior;
- **itemii 11–15** caracterizează, prin comportamente observabile, personalitatea pasiv-agresivă, apărând în subsidiar oponenţa faţă de autoritate, anxietate, impresia că sunt insuficient apreciaţi, cu posibile complicaţii ulterioare de tipul distimiei şi suicidului;
- **itemii 16–22** se referă la tipul de personalitate paranoidă, datele obţinute odată cu completarea fişei fiind necesare, în primul rând, la conturarea posibilităţilor de intervenţie asupra grupului de lucru;
- **itemii 23–32** conturează o personalitate cu instabilitate emoţională, ca şi prognoză negativă existând riscul spre somatizări multiple, alcoolism, suicid;
- **itemii 33–36** relevă o tipologie predominant anxioasă cu impact negativ în obţinerea randamentului util şi cu potenţial de somatizare.
- **itemii 37–40** au fost concepuţi pe baza analizelor de caz în urma sinuciderilor poliţiştilor şi, ca fundament teoretic, au la bază mecanismele psihanalitice sub forma complexelor parentale. Din această perspectivă, o dominaţie maternă în cazul unui bărbat implică o dezvoltare insuficientă a eului (figura parentală rămânând în umbră), ceea ce implică un potenţial insuficient afectiv-motivaţional de a face faţă cerinţelor unui mediu care, simbolic, reprezintă „Autoritatea". Astfel, tensionarea intrapsihică poate determina actul suicidar, în aparenţă fără o motivaţie observabilă.

Capitolul II
DATE TEHNICE ALE STUDIULUI

Pentru interpretarea statistică a datelor obţinute din completarea fişei s-a procedat după următoarea metodologie:

1. s-a alcătuit o bază de date în SPSS în care s-au introdus pe itemii cuprinşi în fişa de observaţie;

2. cele trei variante de răspuns au primit punctaje după cum urmează:
   a. „de cele mai multe ori” = 1
   b. „câteodată” = 2
   c. „niciodată” = 3

3. după completarea bazei de date s-a trecut la analiza unui scor grupat pe tendințele de personalitate, Astfel, a rezultat un raport care cuprinde cotele obținute la fiecare item corespunzător personalității respective, cât și un total al fiecărui subiect la dimensiunea observabilă a personalității respective, după cum urmează:

Report privind cotele obținute la personalitatea depresivă de către cadrele unei subunități:

	i1	i2	i3	i4	
SUBIECT	Suma	Suma	Suma	Suma	Total
A	3	3	3	3	12
B	3	3	3	3	12
C	3	3	3	3	12
D	3	3	3	3	12
E	3	3	3	2	11
F	3	3	3	3	12
G	1	1	1	2	5
H	3	3	3	3	12
I	3	3	3	3	12
J	3	3	3	2	11
K	3	3	3	1	10
L	3	3	3	2	11
M	3	3	3	3	12
N	2	2	2	2	8
O	3	3	3	3	12
P	3	3	3	3	12
R	2	2	2	1	7
S	1	3	3	1	8
T	3	3	3	3	12
U	3	3	3	3	12
V	3	3	3	3	12
X	3	3	3	3	12
Z	3	3	3	3	12
Y	3	3	3	3	12

4. După obţinerea rapoartelor cu astfel de date la fiecare personalitate, s-a trecut la stabilirea intervalelor orientative pe fiecare personalitate şi încadrarea cotelor în intervale, astfel:

Tipul de personalitate	Clase	Semnificaţia claselor
Personalitatea depresivă	4-6	Apare în comportament de cele mai multe ori
	7-9	Apare în comportament câteodată
	10-12	Nu apare în comportament
Personalitatea anxioasă	4-6	Apare în comportament de cele mai multe ori
	7-9	Apare în comportament câteodată
	10-12	Nu apare în comportament
Personalitatea paranoidă	5-10	Apare în comportament de cele mai multe ori
	11-16	Apare în comportament câteodată
	17-22	Nu apare în comportament
Personalitatea pasiv agresivă	5-8	Apare în comportament de cele mai multe ori
	9-12	Apare în comportament câteodată
	13-16	Nu apare în comportament
Personalitatea dependentă	5-8	Apare în comportament de cele mai multe ori
	9-12	Apare în comportament câteodată
	13-16	Nu apare în comportament
Personalitate instabilă	10-16	Apare în comportament de cele mai multe ori
	17-23	Apare în comportament câteodată
	24-30	Nu apare în comportament

Deci, cu cât un punctaj pentru un anumit tip de personalitate este mai mic, cu atât în comportamentul persoanei apar elemente observabile specifice tipului respectiv.

S-a trecut la elaborarea unui centralizator pe subunitatea respectivă, după cum urmează:

Nr	SUB	4-6 7-9 10-12 Pers. anx.	10-16 17-23 24-30 P.inst. emot.	6-10 11-15 16-18 Pers. depend.	4-6 7-9 10-12 Disp. depres	5-10 11-16 17-22 Pers. paran.	5-8 9-12 13-16 P.pasiv agres	38-63 64-89 90-115 Total
1	A	9	30	18	12	21	15	105
2	B	9	30	18	12	21	15	105
3	C	9	30	18	12	21	15	105
4	D	9	30		12	21	15	87
5	E	9	30	17	11	21	15	103
6	F	8	29	16	12	21	15	101
7	G	3	20	11	5	9	8	56
8	H	9	30	18	12	21	15	105
9	I	7	30	12	12	21	15	97
10	J	9	30	18	11	21	14	103
11	K	9	25	10	10	16	11	81
12	L	8	26	9	11	17	7	78
13	M	9	30	16	12	21	15	103
14	N	8	26	10	8	14	13	79
15	O	7	30	17	12	21	15	102
16	P	9	30	16	12	21	15	103
17	R	4	24	9	7	12	12	68
18	S	4	15	11	8	9	5	52
19	T	9	30	18	12	21	15	105
20	U	9	30	18	12	21	15	105
21	V	9	30	16	12	21	14	102
22	X	9	30	18	12	21	15	105
23	Y	9	30	18	12	21	15	105
24	Z	9	30	17	12	21	15	104

5. Se poate observa că, la acest centralizator, a mai fost adăugată o coloană, respectiv ultima, ceea ce reprezintă un total al punctajelor obţinute pe fiecare personalitate, împărţirea în clase respectând aceeaşi metodă.

6. După o primă analiză a centralizatorului, se evidenţiază:
   - comportamentul specific accentuărilor diferitelor tipuri de personalitate a cadrelor;

– corelaţia între tipurile de accentuări luate separate şi tendinţa spre dizarmonie, acestea fiind supuse cunoaşterii psihologice nu din punct de vedere clinic, ci ca semne de vulnerabilitate sau inadaptare.
– subiectul D a obţinut un punctaj mai mic la cel global, datorită faptului că nu au existat situaţii în care şeful să fi putut observa operaţionalizarea prin comportament a acestor itemi;

În următoarea etapă s-a început cunoaşterea psihologică a personalului din această subunitate, şi nu doar a persoanelor care s-au evidenţiat conform claselor anterioare, tocmai pentru ca acestea să nu se simtă stigmatizate, dar şi pentru verificarea validităţii datelor completate de către şefii nemijlociţi, pentru a se evita în acest sens transformarea fişei de observaţie în instrument mai puţin deontologic.

Cunoaşterea psihologică, efectuată cu chestionare de personalitate şi cu probe proiective a avut ca finalitate:
– verificarea validităţii datelor obţinute în urma completării fişelor de către şefii nemijlociţi;
– accentual, pe interviul posttest, pentru identificarea cauzelor ce determină anumite vulnerabilităţi în personogeneză;
– stabilirea reperelor cu rol compensator pentru fiecare subiect materializate prin soluţii la problemele personale, discutarea modurilor de abordare şi soluţionare a problemelor relaţionale, găsirea soluţiilor extraprofesionale de management a stresului profesional în funcţie de dominanta personalităţii.

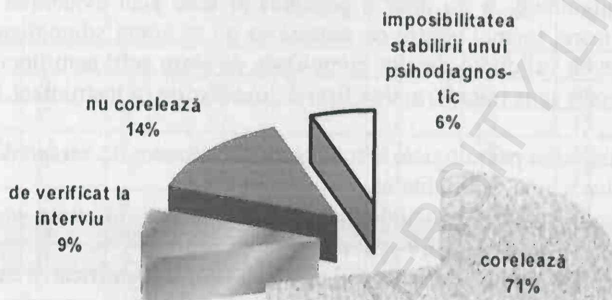
Capitolul III
OBSERVAŢII ASUPRA VALIDITĂŢII FIŞEI CA INSTRUMENT DE LUCRU ÎN CUNOAŞTEREA PSIHOLOGICĂ

Pentru verificarea validităţii fişei de monitorizare comportamentală s-a procedat la compararea rezultatelor obţinute în urma completării fişei de către şefii nemijlociţi cu notele standard obţinute la chestionarele de personalitate de către subiecţii care au făcut obiectul fişei de monitorizare. Acest demers a fost efectuat la două dintre subunităţile unde a fost completată fişa de monitorizare, denumite în continuare cu X şi Y, explicaţiile asupra validităţii fiind cuprinse în cele ce urmează.

3.1.Subunitatea X

La nivelul subunitatii X au fost comparate datele obţinute prin analiza a 35 fişe de monitorizare comportamentală, cu notele standard obţinute la evaluarea

psihologică în scopul cunoaşterii a aceloraşi 35 de subiecţi, corelaţiile între scorurile obţinute în urma prelucrării datelor din fişa de observaţie şi notele standard la chestionarele de personalitate fiind ilustrate în graficul de mai jos, urmând ca în continuare să fie prezentate explicaţiile corelaţiilor pentru fiecare subiect.



Analiza corelaţiilor procentelor de 71% – stabilirea ipotezelor de interviu:

Subiect nr 9:

– reprimarea la extreme a impulsurilor (nota 0 la impulsivitate în Schmiescheck şi anxietatea voalată la „C", A/B = 7/0) în asociere cu emotivitatea crescută (75,5%) justifică valorile obţinute în fişa de monitorizare la personalităţile anxoasă şi dependentă;

– ca ipoteză de lucru, la interviu se vor identifica prin tehnici proiective (Luscher sau Szondi) supapele, dar şi modalităţile de descărcare a tensiunilor intrapsihice, pentru a se evita implozia.

Subiect nr. 12:

– se pune sub semnul întrebării sinceritatea subiectului la testul EPQ, explicabilă la prima vedere prin demonstrativitatea din P.A. (66,4%), însă scorurile oţinute la P.A. şi „C" corelează cu datele din fişa de monitorizare;

– ipoteză de interviu: „În ce măsură demonstrativitatea reprezintă fie o nevoie de feed back pentru motivaţia viitoare, fie o strategie disimulativă?"

Subiect nr. 15:

– notele standard obţinute la teste corelează cu datele din fişa de monitorizare, accentuarea hipertimică a personalităţii întărind scorurile din celelalte 2 chestionare;

– la inteviu se vor sonda modalităţile de exprimare a tensiunilor intrapsihice, având în vedere nota 0 a anxietăţii la Schmiescheck în corelaţie cu anxietatea voalată la „C":A/B = 10/1.

Subiect nr. 16:

– datele corelează prin absenţa indicatorilor spre dizarmonie;

– interviul se va desfăşura şi în funcţie de rezultatele la testele proiective.

Subiect nr. 18:

– nivelul nevrozismului şi manifestările comportamentale din EPQ în asociere cu trăsăturile accentuate de tip anancast şi nivelul anxietăţii din „C" justifică observaţiile din fişa de monitorizare comportamentală;

– la interviu se va verifica ipoteza „Accentuarea anancastă (100%) este responsabilă de nivelul anxietăţii sau acţionează ca un mecanism de apărare pe un fond nedeterminat încă?"

Subiect nr. 21:

– scorurile la chestionarele de personalitate, per global, sugerează o dizarmonie a personalităţii, ce justifică datele din fişa de monitorizare;

– interviul se va structura pe evidenţerea cauzelor acestor manifestări.

Subiect nr. 22:

– atât în datele din fişa de monitorizare, cât şi scorurile obţinute la chestionare nu prezintă semne de accentuări de tip problematic pe dimensiuni ale personalităţii;

– la interviu se va anliza dacă hiperperseverenţa (66,4%) se află doar la un nivel al vigilenţei sau este condiţionată de un sentiment de insecuritate (clasa 6 la L din „C").

Subiect nr. 24:

– scorurile de la EPQ, marcate de sinceritate (cu L în clasa 2) în corelaţie cu emotivitatea accentuată din P.A. (87%) datele din fişa de observaţie;

– la interviu se va analiza care este obiectul actual al „dependenţei" subiectului şi în ce măsură acesta este constructiv pentru evoluţia sa.

Subiect nr. 37:

– datele corelează prin absenţa indicatorilor spre dizarmonie;

– la interviu se vor delimita împrejurările în care apare emotivitatea şi ce atitudine adoptă subiectul.

Subiect nr. 45:

– datele corelează prin absența indicatorilor spre dizarmonie;

– la interviu se vor analiza motivele ce determină la subiect apariția unui anumit grad de insecuritate (la „C" L = 7) și care sunt manifestările sale comportamentale.

Subiect nr. 49:

– datele corelează prin absența indicatorilor spre dizarmonie;

– nivelul mediu al notelor standard de la chestionarele de personalitate cu excepția factorului P de la EPQ determină ca la interviu să fie supusă atenției ipoteza unor descărcări bruște a tensiunilor, observabile doar în context particular ceea ce ar explica nivelul datelor obținut în fișa de monitorizare.

Subiect nr. 50:

– anxietatea voalată (A/B=10/2) slab conștientizată (clasa 6 la Q3) în asociere cu manifestările (clasa 7 la P în EPQ) emoționale (75,5% din P.A.) justifică nivelul de instabilitate emoțională observabilă din fișa de monitorizare;

– la interviu va fi analizată etiologia și atitudinea subiectului față de aceste manifestări.

Subiect nr. 54:

– demonstrativitatea + hipertimia este o combinație relativ frecventă, în special în copilărie, determinând o activitate de tip creativ fiind specifică scriitorilor, ziariștilor, actorilor. Nota 0 la impulsivitatea din P.A. în corelație cu anxietatea voalată A/B = 9/2 justifică observațiile comportamentale legate de anxietate cu caracteristici pasiv agresive, care de de obicei apar în urma unor frustrări sau reprimări, efectul fiind nesiguranța și tachinarea celorlalți;

– la interviu se va analiza în ce măsură combinația demonstrativitate-hipertimie, specifică creativității a fost pusă în valoare fie în context profesional, fie extraprofessional, ca o condiție a compensării subiectului.

Subiect nr. 56:

– nivelul insecurității (la „C" L=10) poate determina o docilitate specifică personalității dependente, ca un mecanism de apărare, pe acest criteriu existând corelații juste între datele din fișa de monitorizare și scorurile de la chestionare;

– la interviu se va identifica tipul de dependență.

Subiect nr. 58:

– datele corelează prin absența indicatorilor spre dizarmonie;

– la interviu se va urmări prognoza combinației demonstrativitate+ hiperperseverență.

Subiect nr. 65:

– datele corelează prin absența indicatorilor spre dizarmonie;

– la prima vedere nu am nici o ipoteză pentru interviu, așa că acesta se va desfășura în fucție de rezultatele la testele proiective.

Subiect nr. 68:

– datele corelează prin absența indicatorilor spre dizarmonie, scorul mare al anxietății voalate nepermițând apariția comportamentelor observabile cu tentă anxioasă;

– la interviu se va identifica mai puțin gradul de conștientizare a existenței tensiunilor interioare (datorită conștientizării scăzute Q3=2), avându-se în vedere riscul de somatizare.

Subiect nr. 71:

– insecuritatea (la „C" L=8), hiperperseverența (66,4%) asociate cu P=7 la EPQ determină comportamente observabile cu conotații dizarmonice, reflectate în notele din fișa de monitorizare;

– la interviu se va pleca de la ipoteza identificării motivelor ce determină o insecuritate psihică și la diagnosticarea contextelor în care aceasta se manifestă.

Subiect nr. 72:

– anxietatea voalată A/B=8/0 se face resimțită în relațiile interpersonale prin nivelul demonstrativității (66,4%) ceea ce justifică nivelul comportamentului anxios observabil din fișa de monitorizare;

– la interviu se poate pleca de la ipoteza verificării dacă demonstrativitatea apare și ca o nevoie de a primi feed back-ul celorlalți.

Subiect nr. 73:

– structura predominant anancastă (91,3) corelează cu cota anxietății din fișa de monitorizare;

– la interviu se va pleca de la ipoteza: „Accentuarea anancastă afectează relațiile interpersonale?"

Subiect nr. 78:

– datele corelează prin absența indicatorilor spre dizarmonie;

– la prima vedere nu am nici o ipoteză pentru interviu, așa că acesta se va desfășura în funcție de rezultatele la testele proiective.

Subiect nr. 79:

– datele corelează prin absența indicatorilor spre dizarmonie;

– la prima vedere nu am nici o ipoteză pentru interviu, așa că acesta se va desfășura în fucție de rezultatele la testele proiective.

Subiect nr. 81:

– accentuarea anancastă (66,4%) asociată cu hiperperseverența (74,4%) duc spre dizarmonia de personalitate, aspect reflectat în cotele obținute în fișa de monitorizare;

– interviul se va desfășura și în funcție de rezultatele la testele proiective.

Subiect nr. 96:

– reprimarea impulsivităţii (0 la P.A.) asociată şi cu anxietatea voalată (A/B=10/1) pot duce la descărcări comportamentale bruşte, regăsite în datele din fişa de observaţie;

– ca ipoteză a interviului se poate verifica gradul de somatizare al tensiunilor intrapsihice.

Subiect nr. 97:

– dualitatea hiperperseverentă (91,3%) – anancastă (74,7%), asociată cu o slabă conştiinţă de sine (Q3=7) pot fi premisele unei dizarmonii de personalitate regăsite în fişa de monitorizare;

– interviul se va desfăşura şi în fucţie de rezultatele la testele proiective.

Justificarea procentajului de 9%

În cazul subiecţilor 31, 67, şi 99 accentuările rezultate din chestinarele de personalitate sunt de altă natură decât cele relevate prin comportamente observabile din fişa de monitorizare, apărând în aceste cazuri necesitatea stabilirii prin teste proiective şi interviu a dominantelor personalităţii.

Justificarea procentajului de 14%

În cazul subiecţilor 42, 48, 87, 92, 101, datele din fişa de monitorizare nu corelează cu notele standard obţinute la testele de personalitate, ceea ce ar determina următoarele ipoteze de lucru:

1. Având în vedere că în fişa de observaţie subiecţii care se încadrează în clase „armoniose" de personalitate obţin la testele psihologice note standard ce ridică semne de întrebare asupra funcţionalităţii optime a acestora, se impune, ca ipoteză de lucru, a se verifica dacă există o atitudine subiectivă a şefului nemijlocit faţă de aceştia.

2. În cazul celor care obţin note standard medii la testele de personalitate dar sunt identificaţi în fişa de monitorizare ca având comportamente mai puţin agreabile, se va avea în vedere ca ipoteză de lucru la interviu, posibilitatea existenţei unui conflict anterior şef – subaltern nerezolvat, care să fi determinat o percepţie, prin această prismă, a comportamentului subalternului de către şeful nemijlocit.

Justificarea procentajului de 6%:

În cazul subiecţilor 63 şi 64 este pusă sub semnul întrebării atitudinea lor sinceră în tratarea probelor psihologice, având în vedere faptul că o combinaţie între accentuarea demonstrativităţii şi hiperexactităţii este imposibilă datorită mecanismelor intrapsihice opozante care stau la baza fiecărei trăsături.

Din distribuţia ilustrată şi explicată anterior se pot stabili următoarele concluzii şi propuneri:

– validitatea datelor din fişele de monitorizare se verifică în proporţie de 71%, ceea ce ar putea constitui un instrument util de lucru atât pentru psihologi, cât şi pentru şefii nemijlociţi;

– necesitatea nuanţării unor itemi de la „personalitatea dependentă";

– existenţa unei corelaţii permanente între rezultatele din fişa de observaţie şi rezultatele testelor de personalitate pentru a se evita subiectivismul în completarea acestora.

3.2. Subunitatea Y

La nivelul acestei subunităţi procedura de verificare a validităţii fişei a urmat aceleaşi etape ca la unitatea anterioară, cu specificaţia că în acest caz interviurile posttest au fost definitivate. Un element important şi edificator a constat în rezultatele aplicării testelor proiective, care au suplinit informaţia obţinută prin chestionarele de personalitate şi au explicat prezenţa anumitor cote observabile în comportamentul poliţiştilor, prezente în fişa de observaţie completată de şefii nemijlociţi.

Astfel, interviurile fiind finalizate în cea mai mare parte, am considerat inoportună o explicaţie individuală asupra validităţii datelor (aşa cum s-a procedat la unitatea anterioară).

Grila de comportament observabil

	Comportament observabil	**De cele mai multe ori**	**Câteodată**	**Niciodată**	**Tip personalitate**
1.	Este pesimist, supraevaluează aspectele negative ale situaţiilor, minimalizându-le pe cele pozitive.				Pers. Depresivă
2	Este trist sau posac chiar şi în lipsa evenimentelor care să justifice această stare.				
3	Nu resimte plăcere chiar şi la evenimentele care în mod normal sunt considerate agreabile.				
4	Manifestă dezinteres pentru problemele de serviciu.				

5	Este reticent când este vorba să ia singur decizii.					Pers. dependentă
6	Preferă să-i urmeze pe ceilalţi decât să vină cu unele iniţiative.					
7	Nu-i place să fie singur sau să facă singur anumite lucruri.					
8	Pentru a fi pe placul celorlalţi, spune mereu „da”.					
9.	Este afectat mai mult decât ceilalţi atunci când este criticat sau dezaprobat.					
10	Direcţionează realizarea anumitor sarcini care îi revin altor colegi					
11	Manifestă rezistenţă la exigenţele celorlalti.					Pers. pasiv agresivă
12	Discută ordinele, critică autoritatea.					
13	Se plânge că ar fi desconsiderat sau rău tratat.					
14	Tărăgănează în mod voit lucrurile.					
15	Uită voit anumite lucruri.					
16	Îi suspectează pe ceilalţi că ar fi rău intenţionaţi referitor la persoana sa.					Pers. paranoidă
17	Este suspicios şi se protejează în permanenţă.					
18	Caută în detaliu dovezi în jurul bănuielilor sale, fără a ţine seama de situaţie în întregul ei.					
19	Este preocupat de propriile drepturi, simţindu-se uşor ofensat.					
20	Se arată ca fiind rece şi logic şi rezistă oricăror argumente care vin din partea celorlalţi.					
21	Îi este greu să fie pozitiv.					
22	Nu are simţul umorului.					
23	Este impulsiv în relaţiile cu ceilalţi.					Pers. intabilă emoţional
24	Îşi face cu greu proiecte pe termen lung, iar dacă le face nu le respectă.					
25	Intarzâie des la program.					

26	Consumă alcool în timpul programului.				
27	Trece uşor de la o sarcină la alta, fără să le finalizeze.				
28	Nu se poate concentra mult timp asupra unei activităţi.				
29	Minte frecvent, chiar şi în privinţa lucrurilor nesemnificative.				
30	Trece uşor de la o stare sufletească la alta.				
31	Stări de furie cu emoţii greu de stăpânit, urmate de cele mai multe ori de stări de tristeţe şi inactivism.				
32	Abuz de alcool.				
33	Griji mult prea intense şi prea frecvente referitoare la el şi la ceilalţi, raportat la riscurile vieţii cotidiene.				Pers. anxioasă
34	Este încordat şi tensionat.				
35	Vigilenţa faţă de tot ce ar putea lua o turnură neplacută, pentru a controla chiar şi situaţiile cu risc redus.				
36	Analizează prea mult situaţiile şi întârzâie în luarea deciziilor.				
37	Îi este jenă să îşi spună punctul de vedere, de teamă să nu greşească.				
38	Încearcă să nu deranjeze pe nimeni prin replici sau conduită.				
39	În faţa celorlalţi trece drept un „băiat cuminte", „prea liniştit", fiind crescut ca şi „băiatul mamei";				
40	Din discuţiile cu colegii şi din relaţionarea cu ceilalţi reiese că este încă „băiatul mamei" (fie dominat încă de deciziile mamei, fie prin amestecul mamei în viaţa personală);				

CUPRINS

ANALIZĂ ŞI DIAGNOZĂ ORGANIZAŢIONALĂ

PSIHOTERAPIE ŞI PSIHOLOGIE CLINICĂ

RECRUTARE, SELECȚIE, CUNOAȘTERE PSIHOLOGICĂ

ISBN 978-973-0-06482-7